Руководство по коммуникации через колл-центры

# Базовые нормы вежливости

Любой разговор всегда начинается со «Здравствуйте» и представления сотрудника. При представлении достаточно назвать только место работы:

 — Здравствуйте! Звоню вам из службы поддержки портала госуслуг.

 — Здравствуйте! Это служба поддержки портала госуслуг.

 — Здравствуйте! Я представляю службу поддержки портала госуслуг.

Разговор всегда заканчивается благодарностью за то, что произошло (поделились инфрмацией, совершили время, уделили время) и пожеланием всего доброго:

 — Спасибо вам за информацию! Всего доброго!

 — Спасибо за уделенное время! Всего доброго!

 — Извините за беспокойство. Всего вам доброго!

По возможности, в приветствие и завершение разговора следует добавить имя человека, с которым шло общение. Если это невозможно, то не добавлять.

Любое действие со стороны пользователя нужно просить с помощью слова «Пожалуйста».

 — Пожалуйста, подождите.

 — Пожалуйста, напишите об этом…

 — Пожалуйста, приготовьтесь назвать…

После того, как попросили что-то сделать, обязательно поблагодарите:

 — Спасибо, что подождали

 — Спасибо за информацию!

#

# Стилистические нормы

Сотрудник колл-центра говорит на простом русском языке, не использует канцеляризмы, журналистские и рекламные штампы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Нет** | **Да** |
| Мы принимаем меры по улучшению... | Мы улучшаем... |
| Благодарим вас за то, что вы принимаете активное участие... | Спасибо, что участвуете... |
| Подтвердить факт регистрации | Подтвердить регистрацию |
| Надлежащим образом уведомить ведомство | Сообщить в ведомство |
| В порядке установления личностиВ целях установления личности | Чтобы убедиться, что это вы запросили... |
| Планируется проведение работ | Мы будем ремонтировать... |
| Во избежание утери пароля | Чтобы не потерять пароль |
| В целях повышения качества обслуживания | Чтобы помочь вам лучше разобраться в госуслугах... |
| Просим вас своевременно оплачивать... | Пожалуйста, оплачивайте хотя бы за две недели... |
| Согласно статье... | По закону... |
| Убедительная просьба | Пожалуйста |
| Проверить компьютер на наличие интернет-соединения | Проверьте, работает ли у вас интернет. Для этого... |
| В случае невозможности... | Если не можете... |

Избегайте страдательного залога (действия осуществлены, работы произведены); слабых глаголов (являться, находиться, существовать):

|  |  |
| --- | --- |
| **Нет** | **Да** |
| На портале существует три типа учетных записей | У нас три типа учетных записей |
| Ваша учетная запись активирована | Я активировал вашу учетную запись |
| Убедитесь, что данные указаны верно | Пожалуйста, проверьте данные |

Характерная особенность канцелярского стиля — он звучит официально. Сотрудники колл-центра и редакторы скриптов должны субъективно оценивать текст на официальность и переводить общение из официального регистра в дружелюбно-нейтральный.

# Акцент на пользе

Любое смысловое сообщение, предложение, просьба или анонс должны опираться в первую очередь на пользу для читателя, а не на свойстве продукта как такового. Если в продукте появилась возможность «А», которая дает пользователю удобство «Б», то сначала скажите об удобстве «Б», потом о свойстве «А».

Следствия:

1. Нельзя говорить только о новых свойствах продукта, не называя преимуществ.
2. Нельзя говорить только о преимуществах продукта, не называя свойств.

|  |  |
| --- | --- |
| **Нет** | **Да** |
| Теперь на портале госуслуг можно... | Теперь вы можете… потому что на портале госуслуг появилась... |
| Теперь на портале госуслуг работает проверка налоговой задолженности | Теперь вы можете проверить, не должны ли вы государству. И если вдруг появится долг — вы сразу об этом узнаете. На портале госуслуг появилась возможность проверить налоговую задолженность |
| Сейчас ваша учетная запись не подтверждена. | Сейчас ваша учетная запись не подтверждена, поэтому у вас нет доступа к некоторым госуслугам.Сейчас у вас нет доступа к некоторым госуслугам, потому что ваша учетная запись еще не подтверждена. |

Последовательность пользы и свойства продукта можно варьировать, чтобы речь была естественной и живой. Нельзя конструировать неестественные фразы в ущерб дружелюбному тону.

#

# Наименование портала и службы поддержки

При устном (и любом другом общении) портал всегда называется «порталом госуслуг», других вариантов названия нет. Правильное название колл-центра — служба поддержки.

|  |  |
| --- | --- |
| **Нет** | **Да** |
| Единый портал государственных услуг | Портал госуслуг |
| Единый портал федеральных государственных услуг |  |
| Единый портал госуслуг |  |
| Единый государственный портал федеральных госуслуг |  |
| Служба технической поддержки федерального портала государственных услуг | Служба поддержки портала госуслуг |

# Наименования других сущностей на портале

Суббренды, технические сущности, сервисы и системы называются простым языком, согласно требованиям к названию суббрендов госуслуг:

|  |  |
| --- | --- |
| **Нет** | **Да** |
| ЕЛК, ЛК | Личный кабинет |
| Зарегистрироваться в ЕСИА | Зарегистрироваться на госуслугах |
| Ищите через Госбар | Введите в поиске на портале госуслуг |
| ЦПП | Служба поддержки |
| ФРГУ | Реестр госуслуг |
| ИОД | Инфомат |
| МКГУ | Мониторинг госуслуг |
| ИПШ | Платежная система госуслуг |
| ГИС ГМП | База платежей |
| ГЭПС | Электронная госпочта, госпочта |
| ФГИС ДО, ДО | Система досудебного обжалования |
| ГУЦ | Удостоверяющий центр |

Новые системы, подсистемы и суббренды называются с учетом простоты и пользы, а не формального соответствия технической инфраструктуре портала.