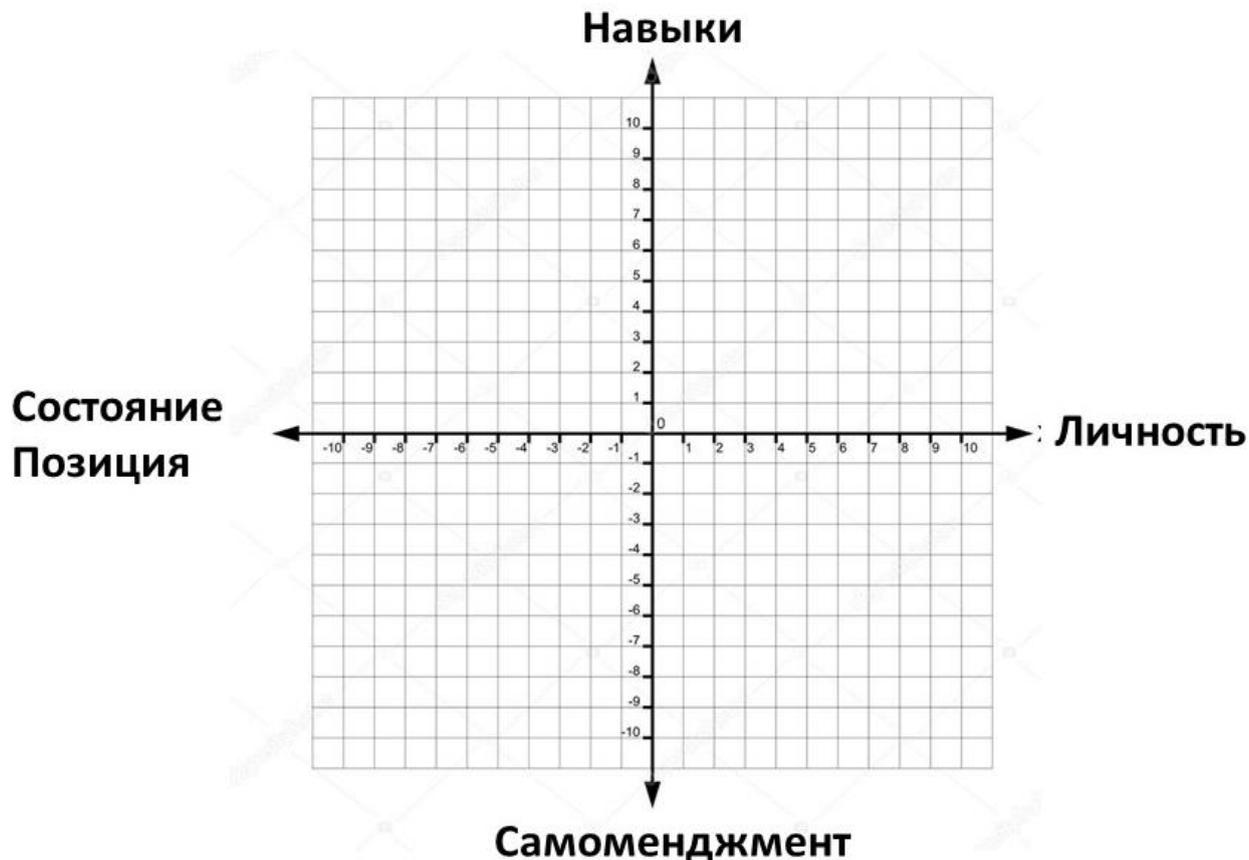


Конструктивное консультирование пациентов

I МОДЕЛЬ РЕСУРСНОГО КОНСУЛЬТАНТА

<p style="text-align: center;">Навыки</p> <p>Мета-навыки Коммуникативные навыки: - диагностика клиента - ведение диалога - управление вниманием клиента - управление коммуникацией Эффективное общение на эмоциональном и рациональном уровне Работа с различными типами клиентов и различными запросами</p>	<p style="text-align: center;">Личность</p> <p>Личностные качества - эмпатия - открытость - толерантность Предрасположенность к помощи и поддержке Эмоциональная устойчивость Эмоциональная безопасность Границы Мотивация и удовлетворенность</p>
<p>Рефлексивная позиция Способность к самоанализу и рефлексии. Умение анализировать действий и поведения других людей</p>	
<p style="text-align: center;">Состояние. Позиция</p> <p>Безоценочная позиция Невовлеченность, «прозрачность» Позитивность Ресурсность Самодостаточность Целостность Гибкость</p>	<p style="text-align: center;">Самоменеджмент</p> <p>Управление своим вниманием Навыки эмоциональной саморегуляции Доступ к ресурсам Самотивация Организация работы с клиентом <i>Самоорганизация</i> <i>Самокоррекция</i></p>

Самодиагностика по модели ресурсного консультанта



Мои выводы

II ЦЕЛИ И РЕЗУЛЬТАТЫ КОНСУЛЬТАЦИИ

В чем заключается цель консультации ресурсного консультанта?

Результаты деятельности ресурсного консультанта

1. Я отработал свою консультацию.

Рациональный результат – клиент получил квалифицированный ответ

Проект реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов

Клиента перенаправил к нужному специалисту
Клиент получил алгоритм действий
Я получил значимую для работы информацию
Эмоциональный результат – уменьшение силы отрицательных эмоций
Перевод клиента в нейтральное состояние
Перевод клиента в положительное состояние

2. Консультация + сопровождение = повышение эффективности работы

Рациональный результат – повторная встреча состоялась

Клиент выполнил договоренности по 1ой
консультации

Договорились о следующей консультации

Подведены итоги сопровождения

Эмоциональный результат – клиент получил поддержку

Эмоциональный результат – уменьшение силы отрицательных эмоций

Перевод клиента в нейтральное состояние

Перевод клиента в положительное состояние

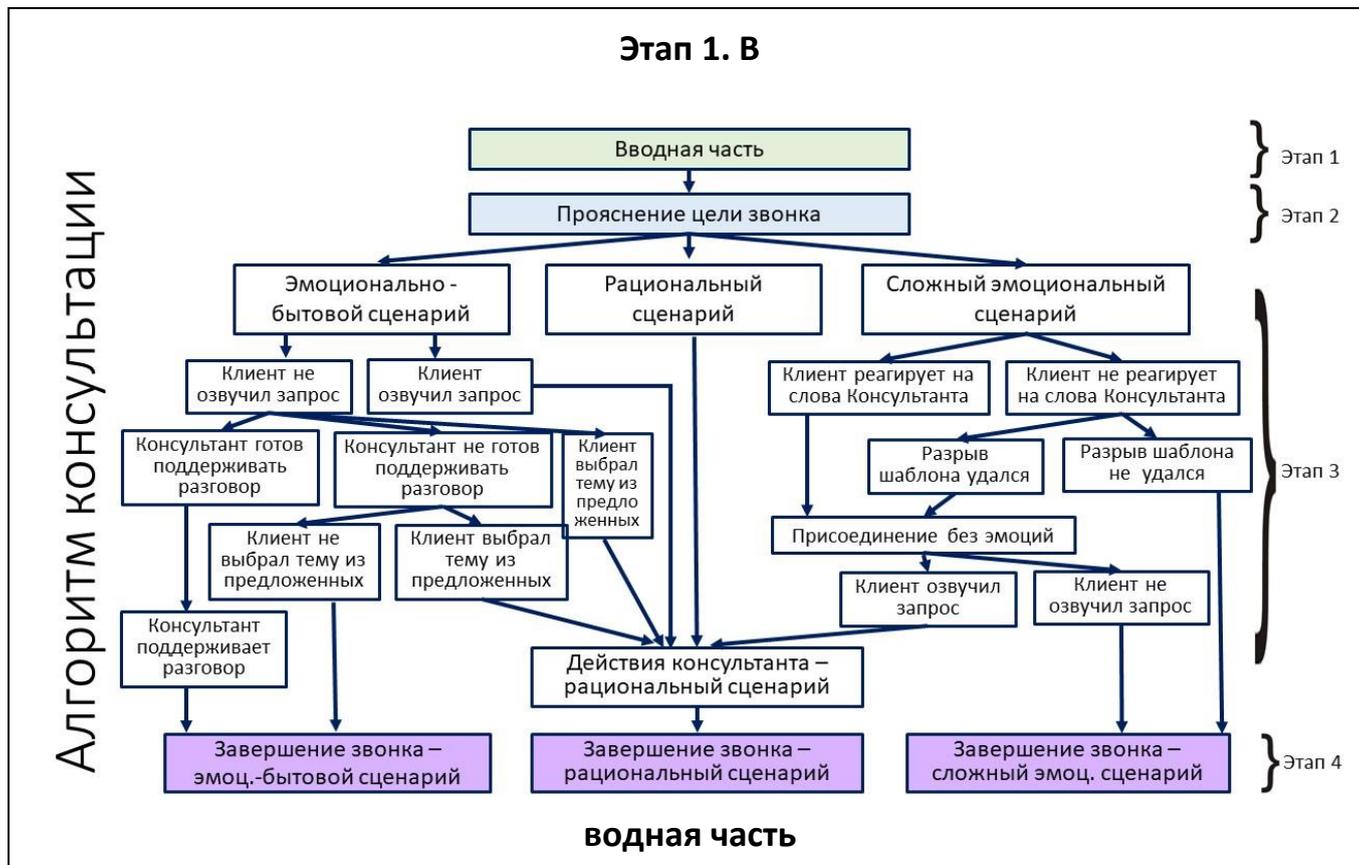
**3. Консультация + Я принимаю участие в решение проблемы (онлайн
выход на чиновников и тп)**

Рациональный результат – я сделал в оговоренные сроки обещанное
клиенту и сообщил ему о результате

Какие могут быть запросы у клиентов?

Рациональные	Эмоциональные

III АЛГОРИТМ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



1. Приветствие “Добрый ...”, “Здравствуйте...”
2. Подтвердить, что дозвонились правильно.
3. Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы. Знакомство с клиентом. *Как к Вам обращаться?*
4. Открывающая фраза для прояснения запроса: “Чем я могу вам помочь, быть полезным?”, “Я вас слушаю...”, “Какой у вас вопрос?”
5. Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. “Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)”, “Есть 15 минут, нам хватит времени?”

Этап 2. Прояснение цели звонка

Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.

Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи

Консультант использует активный диалог

Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом

По каким фразам и словам вы можете определить реальную цель звонка?

1. Рациональный сценарий	2. Эмоционально - бытовой сценарий	3. Сложный эмоциональный сценарий
<p>Конструктивная цель звонка – получить информацию</p>	<p>Конструктивная цель звонка – получить поддержку</p> <p><i>Цель звонка – поболтать</i></p>	<p>Деструктивные цели звонка:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбросить отрицательные эмоции - переложить ответственность - подтвердить негативную самооценку, убеждения, сценарий
<p>коммуникативные маркеры</p> <ul style="list-style-type: none"> • клиент задает конкретный вопрос • клиент озвучивает проблему • у клиента запрос на предметную информацию или на алгоритм действий • у клиента спокойный эмоциональный фон, ровный голос • клиент не скатывается в отрицательные эмоции при общении 	<p>коммуникативные маркеры</p> <ul style="list-style-type: none"> • клиент плачет (“я не верю, что получится”) • клиент просит о помощи • озвучивает свою эмоцию (“Мне плохо сейчас”) • прерывистое дыхание или прерывистая речь • напряжение в голосе • непоследовательное изложение • зависает, не отвечает на обращение • задает один и тот же вопрос несколько раз • не слышит консультанта • клиент не скатывается в отрицательные эмоции при общении, не обвиняет консультанта 	<p>коммуникативные маркеры</p> <ul style="list-style-type: none"> • клиент обвиняет третье лицо или консультанта (“Мне должны, а не дают”), нападает • клиент жалуется, трудно остановить поток жалоб • говорить на повышенных тонах, громким голосом • использует ненормативную лексику • не соглашается, отрицает все предложения консультанта • обобщает (“Все”, “Никогда”, “Никто”) • не слышит консультанта • обесценивает консультанта или третьих лиц • перекладывает ответственность (“Вы мне дайте”, “Вы мне скажите”, “Мне не помогают”, “Вы здесь, чтобы помогать, так давайте помогайте мне”) • клиент не называет свои эмоции, отказывается признать свое отрицательное состояние

Рациональный сценарий

Этап 1. Вводная часть

Приветствие *“Добрый ...”, “Здравствуйте...”*

Подтвердить, что дозвонились правильно.

Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы. Знакомство с клиентом. *Как к Вам обращаться?*

Открывающая фраза для прояснения запроса: *“Чем я могу вам помочь, быть полезен?”, “Я вас слушаю...”, “Какой у вас вопрос?”*

Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. *“Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)”, “Есть 15 минут, нам хватит времени?”*

Этап 2. Прояснение цели звонка

Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.

Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи

Консультант использует активный диалог

Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом

Этап 3. Действия консультанта

При необходимости уточнить запрос

Я вас правильно понял, что ...

Давайте уточним, вы хотите вот это...

Скажите конкретнее

Выясняет причину, ищет/предлагает решение

Отвечает на вопросы, дает информацию или алгоритм действий

Перенаправляет к другому эксперту, в т.ч. связывает с нужным специалистом

Этап 4. Завершение звонка

Резюмирование - Консультант кратко подводит итоги разговора

«Сегодня мы поговорили о ... и договорились о...»

Эмоциональная рефлексия и поддержка:

«Как вам сейчас? Как ваше состояние, настроение?»

Рациональная рефлексия – Консультант помогает Клиенту взять ответственность за разговор

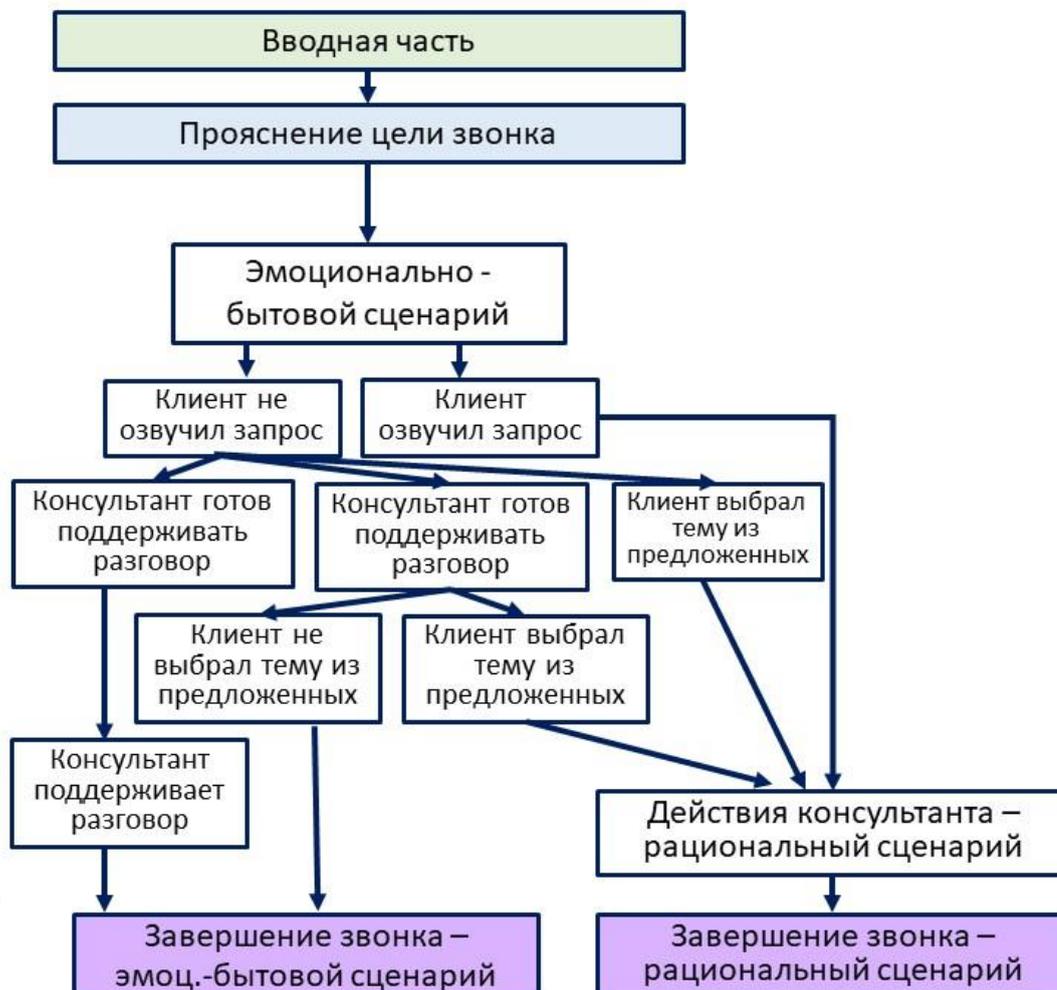
«Что было важно/полезно? Что получили? Чем завершили?»

Обсуждение следующих действий. Дата, время следующего созвона. Легкий шаг – что можно сделать после звонка *“Что предпримешь? Что готовы сделать уже сейчас?”*

Завершающая фраза *«Я надеюсь, что Ваша ситуация разрешится наилучшим образом», «Было приятно поговорить», «Если возникнут вопросы по теме (КАКОЙ), то обращайтесь»* Прощание: *“До свидания”*

Эмоционально - бытовой сценарий

Эмоционально-бытовой сценарий



Эмоционально - бытовой сценарий вариант 1

Этап 1. Вводная часть

Приветствие *“Добрый ...”, “Здравствуйте...”*
 Подтвердить, что дозвонились правильно.
 Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы. Знакомство с клиентом. *Как к Вам обращаться?*
 Открывающая фраза для прояснения запроса: *“Чем я могу вам помочь, быть полезен?”, “Я вас слушаю...”, “Какой у вас вопрос?”*
 Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. *“Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)”, “Есть 15 минут, нам хватит времени?”*

Этап 2. Прояснение цели звонка

Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.
 Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи
 Консультант использует активный диалог
 Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом

Этап 3. Действия консультанта

Клиент озвучил запрос

Клиент озвучил запрос
 Цель - Перевести клиента на рациональный уровень.
 Удерживать в рациональном состоянии
 Инструменты – коммуникативные техники
 1. При необходимости уточнить запрос
Я вас правильно понял, что ...
Давайте уточним, вы хотите вот это ...
Скажите конкретнее
 2. Выясняет причину, ищет/предлагает решение
 3. Отвечает на вопросы, дает информацию или алгоритм действий
 4. Перенаправляет к другому эксперту, в т.ч. связывает с нужным специалистом

Этап 4. Завершение звонка

1. Резюмирование - Консультант кратко подводит итоги разговора
«Сегодня мы поговорили о ... и договорились о...»
 2. Эмоциональная рефлексия и поддержка:
«Как вам сейчас? Как ваше состояние, настроение?»
 3. Рациональная рефлексия – Консультант помогает Клиенту взять ответственность за разговор
«Что было важно/полезно? Что получили? Чем завершили?»
 4. Обсуждение следующих действий. Дата, время следующего созвона. Легкий шаг – что можно сделать после звонка *“Что предпримешь? Что готовы сделать уже сейчас?”*
 5. Завершающая фраза *«Я надеюсь, что Ваша ситуация разрешится наилучшим образом»,* 6. Прощание: *“До свидания”*

Эмоционально - бытовой сценарий Вариант 2

<p>Этап 1. Вводная часть</p>	<p>Приветствие <i>“Добрый ...”, “Здравствуйте...”</i></p> <p>Подтвердить, что дозвонились правильно.</p> <p>Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы.</p> <p>Знакомство с клиентом. <i>Как к Вам обращаться?</i></p> <p>Открывающая фраза для прояснения запроса: <i>“Чем я могу вам помочь, быть полезен?”, “Я вас слушаю...”, “Какой у вас вопрос?”</i></p> <p>Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. <i>“Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)”, “Есть 15 минут, нам хватит времени?”</i></p>
<p>Этап 2. Прояснение цели звонка</p>	<p>Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.</p> <p>Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи</p> <p>Консультант использует активный диалог</p> <p>Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом</p>
<p>Этап 3. Действия консультанта</p>	<p>1. Небольшой разговор - поддержание темы клиента. <i>“Угу - слушание”, парафраз</i></p> <p>2. Дать обратную связь <i>“Я вас услышал”</i></p> <p>3. Перевести клиента на рациональный уровень и продолжить работу с запросом</p> <p><i>“Вы готовы перейти к обсуждению действий по ...?”</i></p> <p><i>“Чем я могу вам помочь в вопросе ...?”</i></p> <p><i>“Если я вас правильно понял, нам нужно сейчас...”</i></p> <p><i>“Предлагаю перейти к обсуждению ...”</i></p> <p>3.1. Если удалось разобраться в вопросе и есть, что сказать – перейти на рациональный сценарий</p> <p>3.2 Если в разговоре нет рациональной зацепки, попытаться завершить разговор</p>
<p>Клиент не озвучил запрос</p>	<p>1. При необходимости уточнить запрос</p> <p><i>Я вас правильно понял, что ...</i></p> <p><i>Давайте уточним, вы хотите вот это...</i></p> <p><i>Скажите конкретнее</i></p> <p>2. Выясняет причину, ищет/предлагает решение</p> <p>3. Отвечает на вопросы, дает информацию или алгоритм действий</p> <p>4. Перенаправляет к другому эксперту, в т.ч. связывает с нужным специалистом</p>
<p>Клиент выбрал тему из предложенных</p>	<p>См. завершение по рациональному сценарию</p>
<p>Действия консультанта – рациональный сценарий</p>	
<p>Этап 4. Завершение звонка</p>	

Эмоционально - бытовой сценарий Вариант 3

<p>Этап 1. Вводная часть</p>	<p>Приветствие <i>“Добрый ...”, “Здравствуйте...”</i></p> <p>Подтвердить, что дозвонились правильно.</p> <p>Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы.</p> <p>Знакомство с клиентом. <i>Как к Вам обращаться?</i></p> <p>Открывающая фраза для прояснения запроса: <i>“Чем я могу вам помочь, быть полезен?”, “Я вас слушаю...”, “Какой у вас вопрос?”</i></p> <p>Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. <i>“Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)”, “Есть 15 минут, нам хватит времени?”</i></p>
<p>Этап 2. Прояснение цели звонка</p>	<p>Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.</p> <p>Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи</p> <p>Консультант использует активный диалог</p> <p>Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом</p>
<p>Этап 3. Действия консультанта</p> <p>Клиент не озвучил запрос</p>	<p>1. Небольшой разговор - поддержание темы клиента. <i>“Угу - слушание”, парафраз</i></p> <p>2. Дать обратную связь <i>“Я вас услышал”</i></p> <p>3. Перевести клиента на рациональный уровень и продолжить работу с запросом</p> <p><i>“Вы готовы перейти к обсуждению действий по ...?”</i></p> <p><i>“Чем я могу вам помочь в вопросе ...?”</i></p> <p><i>“Если я вас правильно понял, нам нужно сейчас...”</i></p> <p><i>“Предлагаю перейти к обсуждению ...”</i></p>
<p>Клиент не выбрал тему из предложенных</p>	<p>Консультант оценивает свою готовность и возможность продолжать разговор (наличие времени, сил, желания)</p> <p>1. Продолжает разговор с клиентом</p> <p>2. Обозначает клиенту время на разговор</p> <p><i>«У меня есть 10 минут, чтобы поговорить. Я готов слушать»</i></p> <p>3. Четко в обозначенное время перейти к завершению</p> <p><i>«Очень интересная тема, но наше время, к сожалению, вышло»</i></p>
<p>Консультант поддерживает разговор</p>	<p>Завершающая фраза <i>«Я надеюсь, что Ваша ситуация разрешится наилучшим образом», «Было приятно поговорить», «Если возникнут вопросы по теме (КАКОЙ), то обращайтесь»</i></p> <p>Прощание: <i>“До свидания”</i></p>

Эмоционально - бытовой сценарий Вариант 4

Этап 1. Вводная часть

Приветствие *“Добрый ...”, “Здравствуйте...”*
Подтвердить, что дозвонились правильно.
Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы.
Знакомство с клиентом. *Как к Вам обращаться?*
Открывающая фраза для прояснения запроса: *“Чем я могу вам помочь, быть полезен?”, “Я вас слушаю...”, “Какой у вас вопрос?”*
Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. *“Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)”, “Есть 15 минут, нам хватит времени?”*

Этап 2. Прояснение цели звонка

Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.
Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи
Консультант использует активный диалог

Этап 3. Действия консультанта

Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом

Клиент не озвучил запрос

1. Небольшой разговор - поддержание темы клиента. *“Угу - слушание”, парафраз*
2. Дать обратную связь *“Я вас услышал”*
3. Перевести клиента на рациональный уровень и продолжить работу с запросом
“Вы готовы перейти к обсуждению действий по ...?”
“Чем я могу вам помочь в вопросе ...?”
“Если я вас правильно понял, нам нужно сейчас...”
“Предлагаю перейти к обсуждению ...”

Клиент не выбрал тему из предложенных

Консультант оценивает свою готовность и возможность продолжать разговор (наличие времени, сил, желания)

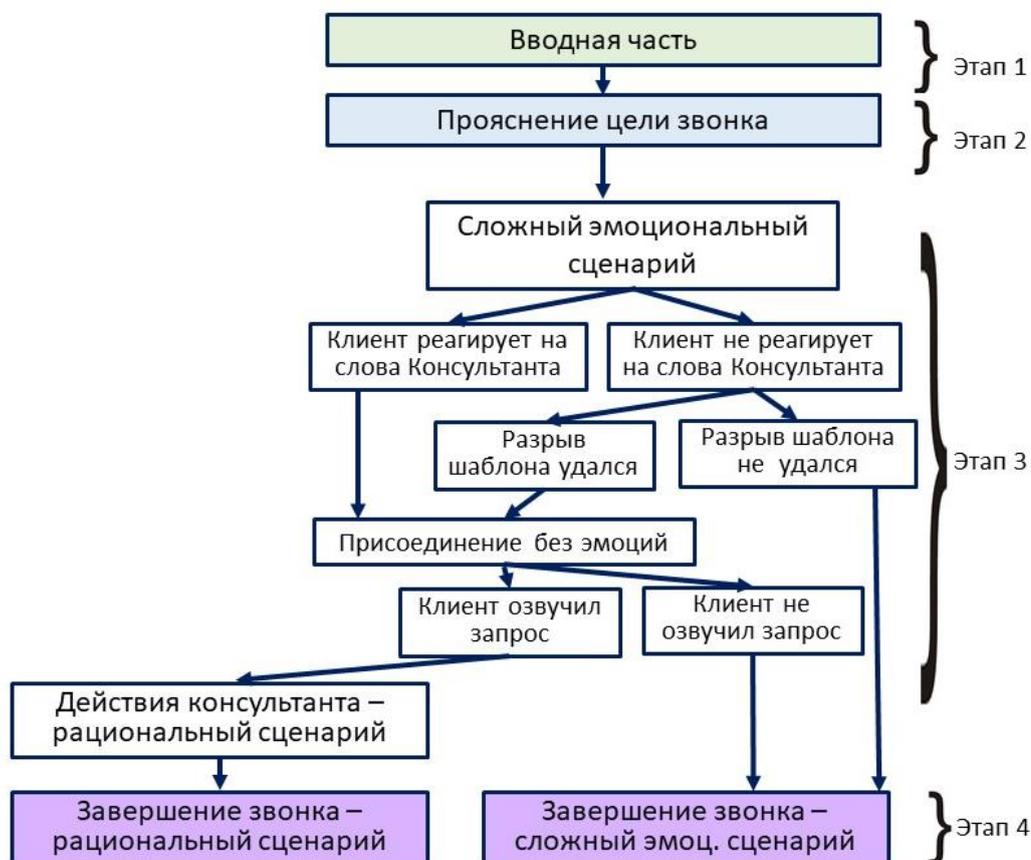
Консультант не готов поддерживать разговор

1. Обозначить свою позицию мягко
«Мне жаль, но в данной ситуации я не вижу своей возможности Вам помочь»
«К сожалению, я не»
2. Обозначить свою позицию жестко
«Я не специалист, Вам надо обратиться к ...»
«Это вне моей компетенции»
«Я не поддерживаю такие темы в разговоре»
«Я не могу оказать полноценную психологическую поддержку»
3. Озвучить, что может консультант (важно иметь список тем, по которым компетентен). Либо перенаправить к другому специалисту

<p>Клиент выбрал тему из предложенных</p>	<p>«При этом могу порекомендовать...» «Я могу Вам подсказать...» «Рекомендую ознакомиться с ...»»</p>
<p>Действия консультанта – рациональный сценарий</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. При необходимости уточнить запрос <i>Я вас правильно понял, что ... Давайте уточним, вы хотите вот это... Скажите конкретнее</i> 2. Выясняет причину, ищет/предлагает решение 3. Отвечает на вопросы, дает информацию или алгоритм действий 4. Перенаправляет к другому эксперту, в т.ч. связывает с нужным специалистом
<p>Этап 4. Завершение звонка – рациональный сценарий</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Резюмирование - Консультант кратко подводит итоги разговора <i>«Сегодня мы поговорили о ... и договорились о...»</i> 2. Эмоциональная рефлексия и поддержка: <i>Как вам сейчас? Как ваше состояние, настроение?</i> 3. Рациональная рефлексия – Консультант помогает Клиенту взять ответственность за разговор <i>«Что было важно/полезно? Что получили? Чем завершили?»</i> 4. Обсуждение следующих действий. Дата, время следующего созвона. Легкий шаг – что можно сделать после звонка <i>“Что предпримешь? Что готовы сделать уже сейчас?”</i> 5. Завершающая фраза <i>«Я надеюсь, что Ваша ситуация разрешится наилучшим образом», «Было приятно поговорить», «Если возникнут вопросы по теме (КАКОЙ), то обращайтесь»</i> 6. Прощание: <i>“До свидания”</i>

Сложный эмоциональный сценарий Вариант 1

Сложный эмоциональный сценарий



Сложный эмоциональный сценарий Вариант 1

Этап 1. Вводная часть

Приветствие *“Добрый ...”, “Здравствуйте...”*

Подтвердить, что дозвонились правильно.

Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы.

Знакомство с клиентом. *Как к Вам обращаться?*

Открывающая фраза для прояснения запроса: *“Чем я могу вам помочь, быть полезен?”, “Я вас слушаю...”, “Какой у вас вопрос?”*

Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. *“Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)”, “Есть 15 минут, нам хватит времени?”*

Этап 2. Прояснение цели звонка

Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.

Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи

Консультант использует активный диалог

Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом

Этап 3. Действия консультанта

Цель – присоединение к Клиенту без эмоционального присоединения

1. Консультант обозначает, в каком состоянии находится сейчас Клиент

«Вы сейчас кричите/ злитесь/ очень раздражены»

2. Клиент подтверждает свое состояние, Консультант предлагает обсудить, что и как можно сделать в ситуации Клиента, переводит Клиента в рациональную позицию

«Давайте обсудим, что можно сделать. У меня большой опыт в вопросе...»

«Давайте разберемся, что на самом деле Вас интересует»

«Чем я могу Вам помочь, какой вопрос хотели задать»

Клиент реагирует на слова Консультанта

Присоединение без эмоций

Клиент не озвучил запрос

1. Обозначить свою позицию мягко

«Мне жаль, но в данной ситуации я не вижу своей возможности Вам помочь»

«К сожалению, я не»

2. Обозначить свою позицию жестко

«Я не специалист, Вам надо обратиться к ...»

«Это вне моей компетенции»

«Я не поддерживаю такие темы в разговоре»

«Я не могу оказать полноценную психологическую поддержку»

3. Озвучить, что может консультант (важно иметь список тем, по которым компетентен). Либо перенаправить к

Завершение звонка –
сложный эмоц.
сценарий

другому специалисту
«При этом могу порекомендовать...»
«Я могу Вам подсказать....»
«Рекомендую ознакомиться с ...»»

Консультант ещё раз обозначает свою позицию
«Если бы я был в этом компетентен, то с радостью бы помог»

Консультант показывает зону для возможного взаимодействия

«Если будут вопросы относительно, то я готов к общению»

Завершающая фраза

«Я надеюсь, что Ваша ситуация разрешится наилучшим образом»,

Прощание: *“До свидания”*

Сложный эмоциональный сценарий Вариант 2

<p>Этап 1. Вводная часть</p>	<p>Приветствие “Добрый ...”, “Здравствуйте...”</p> <p>Подтвердить, что дозвонились правильно.</p> <p>Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы.</p> <p>Знакомство с клиентом. <i>Как к Вам обращаться?</i></p> <p>Открывающая фраза для прояснения запроса: “<i>Чем я могу вам помочь, быть полезен?</i>”, “<i>Я вас слушаю...</i>”, “<i>Какой у вас вопрос?</i>”</p> <p>Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. “<i>Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)</i>”, “<i>Есть 15 минут, нам хватит времени?</i>”</p>
<p>Этап 2. Прояснение цели звонка</p>	<p>Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.</p> <p>Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи</p> <p>Консультант использует активный диалог</p> <p>Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом</p>
<p>Этап 3. Действия консультанта</p>	<p>Цель – присоединение к Клиенту без эмоционального присоединения</p> <p>1. Консультант обозначает, в каком состоянии находится сейчас Клиент «<i>Вы сейчас кричите/ злитесь/ очень раздражены</i>»</p> <p>2. Клиент подтверждает свое состояние, Консультант предлагает обсудить, что и как можно сделать в ситуации Клиента, переводит Клиента в рациональную позицию «<i>Давайте обсудим, что можно сделать. У меня большой опыт в вопросе...</i>» «<i>Давайте разберемся, что на самом деле Вас интересует</i>» «<i>Чем я могу Вам помочь, какой вопрос хотели задать</i>»</p>
<p>Клиент реагирует на слова Консультанта</p>	<p>1. При необходимости уточнить запрос <i>Я вас правильно понял, что ...</i> <i>Давайте уточним, вы хотите вот это...</i> <i>Скажите конкретнее</i></p> <p>2. Выясняет причину, ищет/предлагает решение</p> <p>3. Отвечает на вопросы, дает информацию или алгоритм действий</p> <p>4. Перенаправляет к другому эксперту, в т.ч. связывает с нужным специалистом «<i>Рекомендую ознакомиться с ...</i>»</p>
<p>Присоединение без эмоций</p>	<p>См. завершение по рациональному сценарию</p>
<p>Клиент озвучил запрос</p>	
<p>Действия консультанта – рациональный сценарий</p>	
<p>Завершение звонка – рациональный сценарий</p>	

Сложный эмоциональный сценарий Вариант 3

<p>Этап 1. Вводная часть</p>	<p>Приветствие “Добрый ...”, “Здравствуйте...”</p> <p>Подтвердить, что дозвонились правильно.</p> <p>Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы.</p> <p>Знакомство с клиентом. <i>Как к Вам обращаться?</i></p> <p>Открывающая фраза для прояснения запроса: “<i>Чем я могу вам помочь, быть полезен?</i>”, “<i>Я вас слушаю...</i>”, “<i>Какой у вас вопрос?</i>”</p> <p>Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. “<i>Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)</i>”, “<i>Есть 15 минут, нам хватит времени?</i>”</p>
<p>Этап 2. Прояснение цели звонка</p>	<p>Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.</p> <p>Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи</p>
<p>Этап 3. Действия консультанта</p>	<p>Консультант использует активный диалог</p> <p>Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом</p>
<p>Клиент не реагирует на слова Консультанта ↓</p>	<p>Цель – прервать негативное общение</p>
<p>Разрыв шаблона удался</p>	<p>Консультант использует прием «Разрыв шаблона»</p> <p>«<i>Как Вас зовут?/ Как я могу к Вам обращаться?</i>»</p> <p>«<i>И я рад Вас слышать</i>»</p> <p>«<i>А Вы куда звоните?</i>»</p> <p>Кашель</p> <p>«<i>Как нам быть?</i>»</p> <p>«<i>Первый раз на меня орут по телефону...</i>»</p> <p>«<i>Кто здесь?</i>»</p> <p>«<i>ИМЯ, стоп!</i>»</p>
<p>Присоединение без эмоций</p>	<p>Консультант присоединяется к Клиенту без эмоционального вовлечения</p>
<p>Клиент озвучил запрос</p>	<p>1. При необходимости уточнить запрос</p> <p><i>Я вас правильно понял, что ...</i></p> <p><i>Давайте уточним, вы хотите вот это...</i></p> <p><i>Скажите конкретнее</i></p> <p>2. Выясняет причину, ищет/предлагает решение</p> <p>3. Отвечает на вопросы , дает информацию или алгоритм действий</p> <p>4. Перенаправляет к другому эксперту, в т.ч. связывает с нужным специалистом «<i>Рекомендую ознакомиться с ...</i>»</p>
<p>Завершение звонка – рациональный сценарий</p>	<p>См. завершение по рациональному сценарию</p>

Сложный эмоциональный сценарий Вариант 3

<p>Этап 1. Вводная часть</p>	<p>Приветствие “Добрый ...”, “Здравствуйте...” Подтвердить, что дозвонились правильно. Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы. Знакомство с клиентом. <i>Как к Вам обращаться?</i> Открывающая фраза для прояснения запроса: “Чем я могу вам помочь, быть полезен?”, “Я вас слушаю...”, “Какой у вас вопрос?” Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. “Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)”, “Есть 15 минут, нам хватит времени?”</p>
<p>Этап 2. Прояснение цели звонка</p>	<p>Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию. Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи Консультант использует активный диалог Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом</p>
<p>Этап 3. Действия консультанта</p>	<p>Цель – прервать негативное общение</p>
<p>Клиент не реагирует на слова Консультанта</p>	<p>Консультант использует прием «Разрыв шаблона» «Как Вас зовут?/ Как я могу к Вам обращаться?» «И я рад Вас слышать» «А Вы куда звоните?» Кашель «Как нам быть?» «Первый раз на меня орут по телефону...» «Кто здесь?» «ИМЯ, стоп!»</p>
<p>↓</p> <p>Разрыв шаблона удался</p>	<p>Консультант присоединяется к Клиенту без эмоционального вовлечения</p>
<p>Присоединение без эмоций</p>	<p>Консультант ещё раз обозначает свою позицию «Если бы я был в этом компетентен, то с радостью бы помог» Консультант показывает зону для возможного взаимодействия «Если будут вопросы относительно, то я готов к общению»</p>
<p>Клиент не озвучил запрос</p>	<p>Завершающая фраза «Я надеюсь, что Ваша ситуация разрешится наилучшим образом», Прощание: “До свидания”</p>
<p>Завершение звонка</p>	

Сложный эмоциональный сценарий Вариант 3

<p>Этап 1. Вводная часть</p>	<p>Приветствие “Добрый ...”, “Здравствуйте...”</p> <p>Подтвердить, что дозвонились правильно.</p> <p>Знакомство – Представление консультанта. Представление – формальное или неформальное, если уже знакомы.</p> <p>Знакомство с клиентом. <i>Как к Вам обращаться?</i></p> <p>Открывающая фраза для прояснения запроса: “Чем я могу вам помочь, быть полезен?”, “Я вас слушаю...”, “Какой у вас вопрос?”</p> <p>Возможность переноса звонка (не взять трубку/ взять и сразу перенести/ взять и определить время на разговор. “Не могу сейчас говорить, перезвоните мне (указывается время)”, “Есть 15 минут, нам хватит времени?”</p>
<p>Этап 2. Прояснение цели звонка</p>	<p>Консультант слушает клиента, анализирует вербальную информацию.</p> <p>Одновременно обращает внимание на невербальные сигналы речи</p> <p>Консультант использует активный диалог</p> <p>Консультант определяет для себя цель звонка и выбирает сценарий взаимодействия с клиентом</p>
<p>Этап 3. Действия консультанта</p>	<p>Цель – прервать негативное общение</p> <p>Консультант использует прием «Разрыв шаблона»</p> <p>«Как Вас зовут?/ Как я могу к Вам обращаться?»</p> <p>«И я рад Вас слышать»</p> <p>«А Вы куда звоните?»</p> <p>Кашель</p> <p>«Как нам быть?»</p> <p>«Первый раз на меня орут по телефону...»</p> <p>«Кто здесь?»</p> <p>«ИМЯ, стоп!»</p>
<p>Клиент не реагирует на слова Консультанта</p>	<p>Клиент не переходит в конструктивное обсуждение</p> <p>Консультант обозначает свою готовность прервать общение</p> <p>«Я не позволяю на себя кричать»</p> <p>«Если Вы будете продолжать кричать/ хамить/ обесценивать/ критиковать, то я буду вынужден прекратить разговор и повесить трубку»</p>
<p>Разрыв не шаблона удался</p>	<p>Консультант ещё раз обозначает свою позицию</p> <p>«Я буду готов продолжить общение, когда Вы успокоитесь. Если возникнут вопросы по теме (КАКОЙ), то обращайтесь»</p> <p>Завершающая фраза</p> <p>«Я надеюсь, что Ваша ситуация разрешится наилучшим образом»</p> <p>Прощание: “До свидания”</p>
<p>Завершение звонка</p>	

