

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 информацией, 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

Мы принимаем меры по улучшению...

Благодарим вас за то, что вы принимаете активное участие...

Подтвердить факт регистрации

Надлежащим образом уведомить ведомство

В порядке установления личности
В целях установления личности

Планируется проведение работ

Во избежание утери пароля

В целях повышения качества обслуживания

Просим вас своевременно оплачивать...

Согласно статье...

Убедительная просьба

Проверить компьютер на наличие интернет-соединения

В случае невозможности...

Да

Мы улучшаем...

Спасибо, что участвуете...

Подтвердить регистрацию

Сообщить в ведомство

Чтобы убедиться, что это вы запросили...

Мы будем ремонтировать...

Чтобы не потерять пароль

Чтобы помочь вам лучше разобраться в госуслугах...

Пожалуйста, оплачивайте хотя бы за две недели...

По закону...

Пожалуйста

Проверьте, работает ли у вас интернет. Для этого...

Если не можете...

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

Нет

На портале существует три типа учетных записей

Ваша учетная запись активирована

Убедитесь, что данные указаны верно

Да

У нас три типа учетных записей

Я активировал вашу учетную запись

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

Теперь на портале госуслуг можно...

Теперь на портале госуслуг работает проверка налоговой задолженности

Сейчас ваша учетная запись не подтверждена.

Да

Теперь вы можете... потому что на портале госуслуг появилась...

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, 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.