Автор: Nilanadar
30.01.2010 02:22 -

Наверное, любой человек, работающий на телефоне поотвечав на звонки пару месяцев начинает как-то группировать звонящих. Женские и мужские, грубые и приятные голоса – на самом деле сочетаний тембра, интонаций и прочих отличительных черт не так уж и много.
Одна моя знакомая, оператор на телефоне, чьё последнее место работы женский интернет-магазин, рассказывала, что она выделяет 4 основных варианта женских голосов, и 4 мужских. И это разделение не просто как-то обозначает приятно разговаривать с тем или иным покупателем, а на основании голоса она уже может сделать вывод: закажет человек что-то или нет, будут проблемы с доставкой или нет и нужно ли вообще принимать этот заказ.

Женские типажи

"Словоохотливая тетушка"

У неё на заднем плане обычно голоса подружек и перестук чайных ложечек – звонит она либо в перекур, либо в обеденный перерыв. Перерыв обычно минут сорок – и ей совсем не влом потратить это время на обсуждение с тобой всех новинок рынка в интересующей её области. Она проконсультируется по антицеллюлитному белью, эпиляторам и газовым плиткам одновременно. Общаться с ней обычно приятно (но только не когда 5 параллельных звонков), да и клиент она хороший – в 90% случаев закажет себе что-нибудь, да еще и подружек сагитирует. Заказывают они обычно до 18 – то есть на работу.

"Молодая мама"

Голос обычно у неё измученный, на заднем плане слышен плач маленького ребенка. С такими клиентами иногда возникают проблемы с доставкой – то приезжает курьер, а она гуляет с ребенком, то ребенок спит и все телефоны выключены. Молодые мамы почти постоянно находятся дома, поэтому в заказ может войти огромное количество всевозможных приборов, которые способствуют приведению себя в порядок после родов. Так же часто востребованной являются мясорубки и соковыжималки, которые умеют делать пюре и прочие необходимые малышу вещи.

"Занятая"

Разговор с такой клиенткой постоянно прерывается из-за того, что она еще отдает распоряжения подчиненным и с кем-то разговаривает по второй трубке. Зато без акцента произносит «AirComfort 3SK-AC0304» и четко знают что, до которого часа и куда им привезти. Процент выполненных заказов с ними около семидесяти - если курьер опаздывает или что-то путают на складе, такая девушка откажется от заказа.

"Бабуля"

Внук или дочка дали ей бумажку с телефоном с четким наказом позвонить и сказать то-то и то-то. И в этом случае вожделенная сушилка для овощей или набор ножеточек окажется у неё. Господа! Пожалейте нас и своих бабушек и дедушек! Не делайте так! Бедная старушка вообще не понимает что вокруг неё происходит, что такое – интернет-магазин, почему к нам нельзя подъехать и как можно купить товар не пощупав его предварительно. С 11 утра в день доставки она успевает позвонить в офис раз сто пожаловаться на артрит, демократов и что она уже с 9 не спит, ждет курьера. Процент заказов – 70, исполненных - 50.

Мужские типажи

"Даритель"
Эти обычно появляются в огромных количествах в районе Нового года и 8 марта. Готовы тратить на любимую миллионы, но не готовы лично выйти и купить подарок. Часто просят посоветовать что-нибудь в подарок. Страшно нервничают, если курьер задерживается или не звонит. Мучают операторов и себя пытаясь вникнуть в виды последепиляционных лосьонов, не желают понимать что у белья есть размеры и без них что-то подобрать проблематично. Вероятность заказа – тем вероятнее, чем ближе праздники.
"Мозгожуй"
Этот приятный баритон будет тебе названивать недели две, выясняя, сколько же моторчиков у массажного кресла, цифр в номере сертификата на увлажнитель и фикусов в офисе. Вероятность заказа этим субъектом обратно пропорциональна времени – чем больше названивает, тем меньше шансов, что ты не работаешь филиалом справочного бюро.
"Я тут проездом..."
Это одна из самых сложных групп клиентов. У него пол часа до отправления поезда Москва-Киев и ему срочно нужен дарсонваль! Что он делал всю предыдущую неделю – не понятно. С такими людьми зачастую идет долгая переписка по электронной почте, где им говорится позвонить, написать, сигнализировать голубями о своем приезде хотя бы за два дня! В большинстве случаев, это даже предоплаченные по безналу заказы. Вероятность заказа – 80%, вероятность исполнения – зависит от реактивности курьера.
"Корпоративный привет"
Разговор обычно начинается так:
- Здравствуйте, я хотел бы заказать 150 кварцевых облучателей-рециркуляторов, кстати, а не подскажете что это такое?
Это звонит сотрудник крупной фирмы, которому дали ответственное задание – обеспечить фирму облучателями по лучшему сочетанию цена-качество. Он внимательно выслушает, все, что ты ему расскажешь, попросит скидку, пообещает перезвонить. С вероятностью 50 процентов действительно перезвонит – вообще, в случае успешного заказа, можно приобрести хорошего клиента, который будет заказывать снова и снова и помногу.