

9 фраз, которые нельзя говорить клиентам по телефону!

	Это хочется сказать...	<i>А вот это нужно говорить...</i>
1	"Я не знаю"	"Позвольте, я уточню этот вопрос" <i>или</i> "Вы можете немного подождать, пока я уточню информацию"
2	"Не могу Вам ничего обещать"	"Я сделаю всё возможное, чтобы решить Ваш вопрос"
3	"Я Вас не понял"	"Уточните, пожалуйста" <i>или</i> "Позвольте уточнить, правильно ли я Вас понимаю"
4	"Вы меня не так поняли"	"Разрешите мне пояснить ещё раз" <i>или</i> "Я хотел сказать, что..."
5	"Вы должны"	"Чтобы я максимально оперативно решил Ваш вопрос, Вы можете со своей стороны..." <i>или</i> "Замечательно будет, если Вы..."
6	"Вы не правы"	"Да, я с Вами согласен, есть такое мнение, при этом..."
7	"Одну секундочку" <i>или</i> "Не вешайте трубку, оставайтесь на линии"	"Мне нужна всего минутка, чтобы... Вы можете подождать на линии или мне лучше Вам перезвонить?"
8	"Это последний товар на складе"	"Этот товар активно раскупают, а следующий завоз ожидается не скоро"
9	"Как Вы нас нашли?"	"Разрешите уточнить, откуда Вы о нас узнали?"