

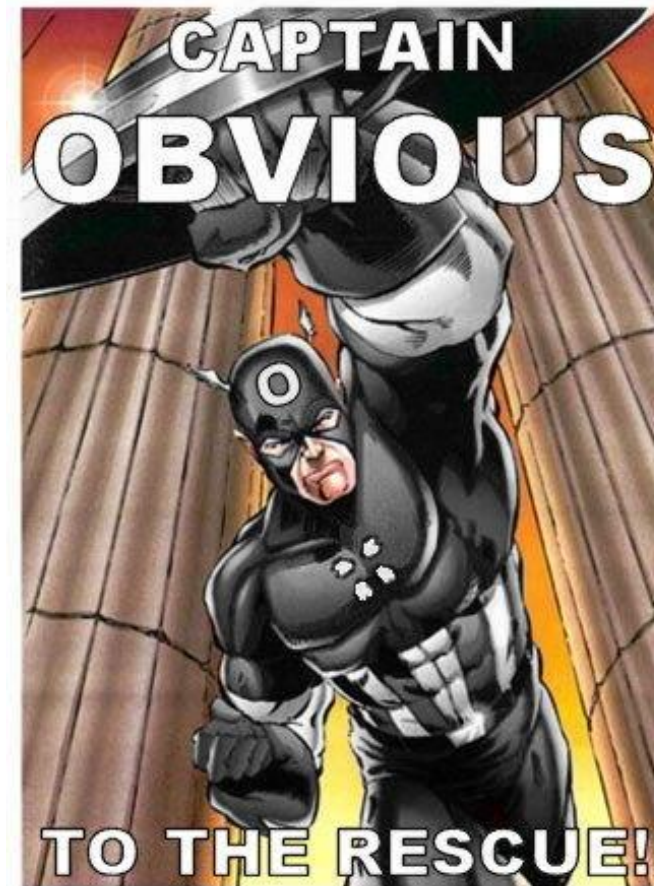
НЮАНСЫ КОММУНИКАЦИИ С ЗАРУБЕЖНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ

**АНАСТАСИЯ ЗАНИЗДРА
AM&BA at ONLINICO**

IT-ПЕРСПЕКТИВА · КРЕМЕНЧУГ, 22.04.2017

О чем будет доклад

- Как **писать**, чтобы вас понимали
- Как **говорить**, чтобы вас понимали
- Как **расположить** клиента и заслужить доверие
- Как **перестать беспокоиться** и **начать** говорить :)



Как писать

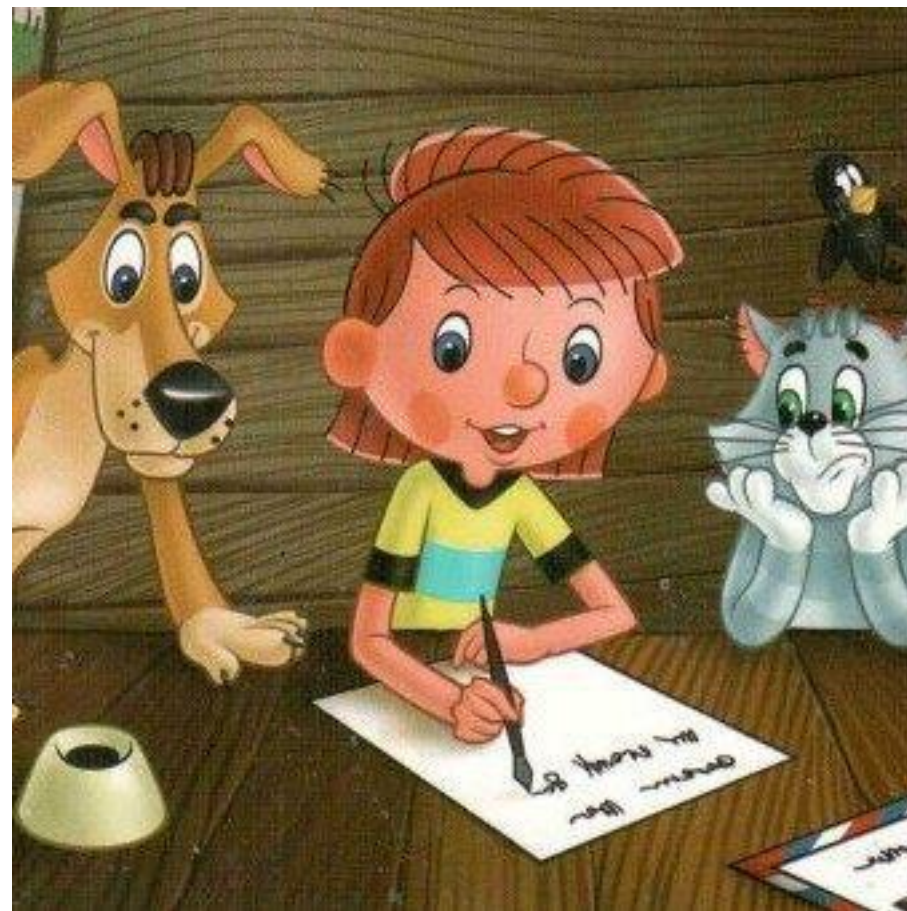
1

2

3

4

- Общие правила электронной переписки
- Одно письмо = один повод
- Приоритет прежде всего
- Списки!
- Будьте лаконичны
- Избегайте прямого отрицания
- Предлагайте варианты решения, рекомендуя «правильный»



Общие правила e-переписки

- Адрес и имя
- Подпись
- Орфография и пунктуация
- Вежливость
- Время реакции
- 24/7?!

**I like
cooking my family
and my pets.**

**Use commas.
Don't be a psycho.**

Приоритет прежде всего

- Самые важные вопросы, которые требуют реакции или действия, должны быть вынесены в начало письма
- Если дело исключительной важности – используйте High Importance, но **никогда не злоупотребляйте им**



Списки!*

Hi Bill,

I'm sorry about these access troubles! The app's looking good on my end with your account. We looked through the application errors log on our log server and it's also seem to be fine. Perhaps if you could describe your issue in more details, we could tell what's happening with the sign in. By the way, are you receiving any error messages? If so, could you make a screenshot and send it to us? Thanks!

I'm pretty sure there must be some issue with the connection. Could you perform the traceroute to help me figure this one out? To do the traceroute, please open Start menu, choose Run command and type "cmd" without quotes, then hit Enter button in opened command prompt window, type "tracert myapp.supportops.co" without quotes and including your subdomain. It may take a few minutes to complete the trace. The result will be a series of text output that shows hops from your computer to our server. If you have Mac, the steps will be similar to the above: open Network Utility from your Utilities folder, select the Traceroute tab there and enter "myapp.supportops.co" without quotes and including your subdomain, then click the Trace button.

Please copy the output and send it to me in a reply to this email. I'll have our development team take a look and see what's going on to resolve your issue.

Thanks for your help!

Vasily Pupkin,
Project Coordinator

From: Bill Matteson <bill.matteson@supportops.co>

Date: Friday, February 12, 2017 at 16:52

Hi Bill,

I'm sorry about these access troubles! The app's looking good on my end with your account. Could you perform the traceroute to help me figure this one out? I'll walk you through it with help of these steps:

For Windows:

1. Go to Start
2. Choose Run
3. Type "cmd" (no quotes)
4. This should bring up a command prompt. Once there, type "tracert myapp.supportops.co" (without quotes and including your subdomain)

For Mac:

1. Open Network Utility from your Utilities folder
2. Select the Traceroute tab
3. Enter "myapp.supportops.co" (without quotes and including your subdomain) and click the Trace button

It may take a few minutes to complete the trace. The result will be a series of text output that shows hops from your computer to our server. Please copy this output and send it to me in a reply to this email. I'll have our development team take a look and see what's going on to resolve your issue.

Thanks for your help!

Vasily Pupkin,
Project Coordinator

VS.

*и разрывы строк

Будьте лаконичны

- Краткие, «рубленные» предложения
- Соблюдайте порядок и логичную структуру
- Упрощайте
- Используйте Google Translate (в обратную сторону! 😊)



Избегайте прямого отрицания

- Минимизируйте использование *no, but, impossible, incorrect, cannot, not right*
- Концепция «Я прав, а ты нет»



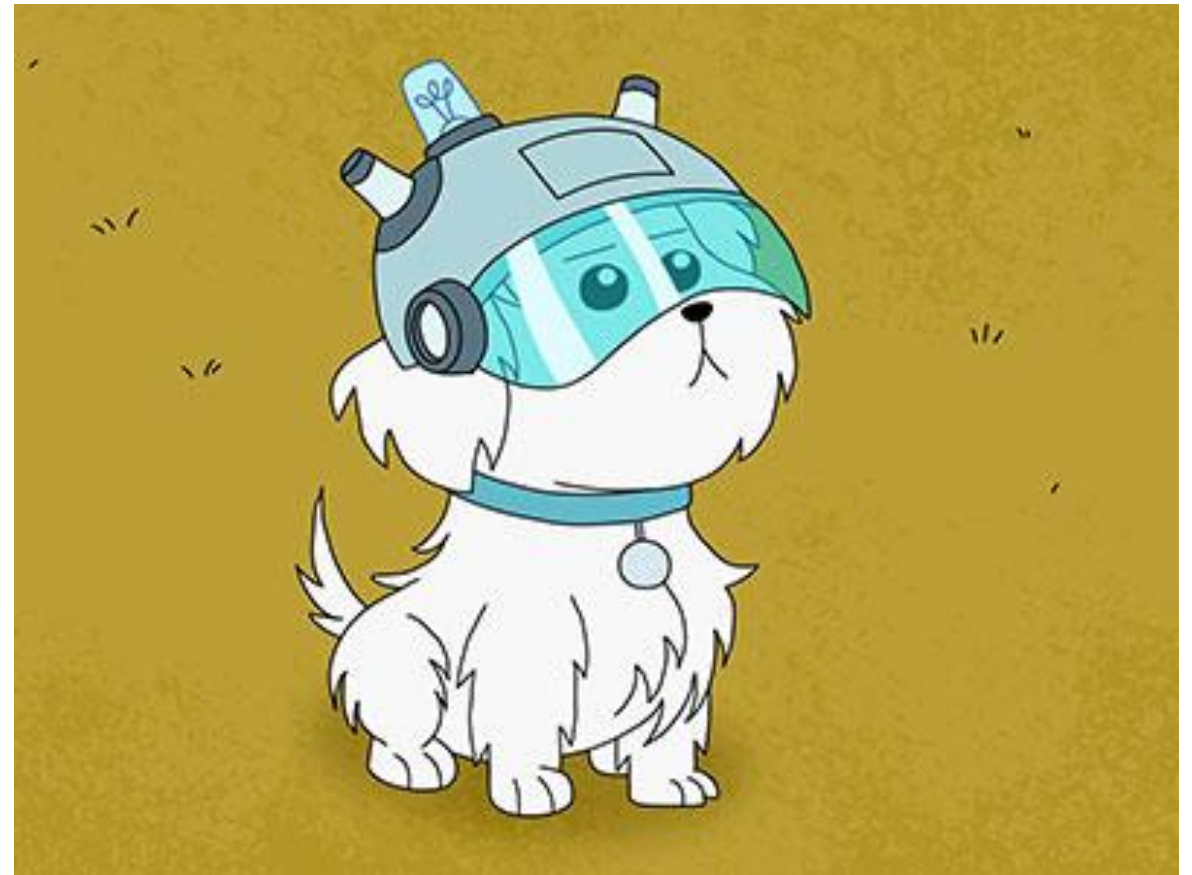
Предлагайте варианты решения

- Тыжпрограммист!
- Поставьте себя на место клиента
- Ориентируйтесь на результат
- **Рекомендуйте более оптимальный вариант из предложенных**



Как говорить

- Представьтесь!
- Научитесь слушать
- Проявите заинтересованность
- Типичные ошибки
- Рунглиш



Представьтесь!

- Имя (полное или сокращенное)
- Должность или профессия
- Опыт (в тех случаях, когда это требуется)
- Ложная скромность не приветствуется



Научитесь **слушать**

- Перебивать – невежливо 😊
- Если не уверены –
перефразируйте и попросите
подтвердить



Проявите заинтересованность

- Постоянно держите связь с собеседником
- *Ok, I see, I've got your point, Understood* и т.д.



Типичные ошибки

- Артикли
- *Can vs. Could*
- *Please/you are welcome*
- Как (не)уместно извиняться и переспрашивать
- Неисчисляемые слова
- Межъязыковые омонимы, предлоги и союзы
- Искажение проф. терминов



Рунглиш

- #летмиспикфроммайхарт
- Интонация



Как расположить

1

2

3

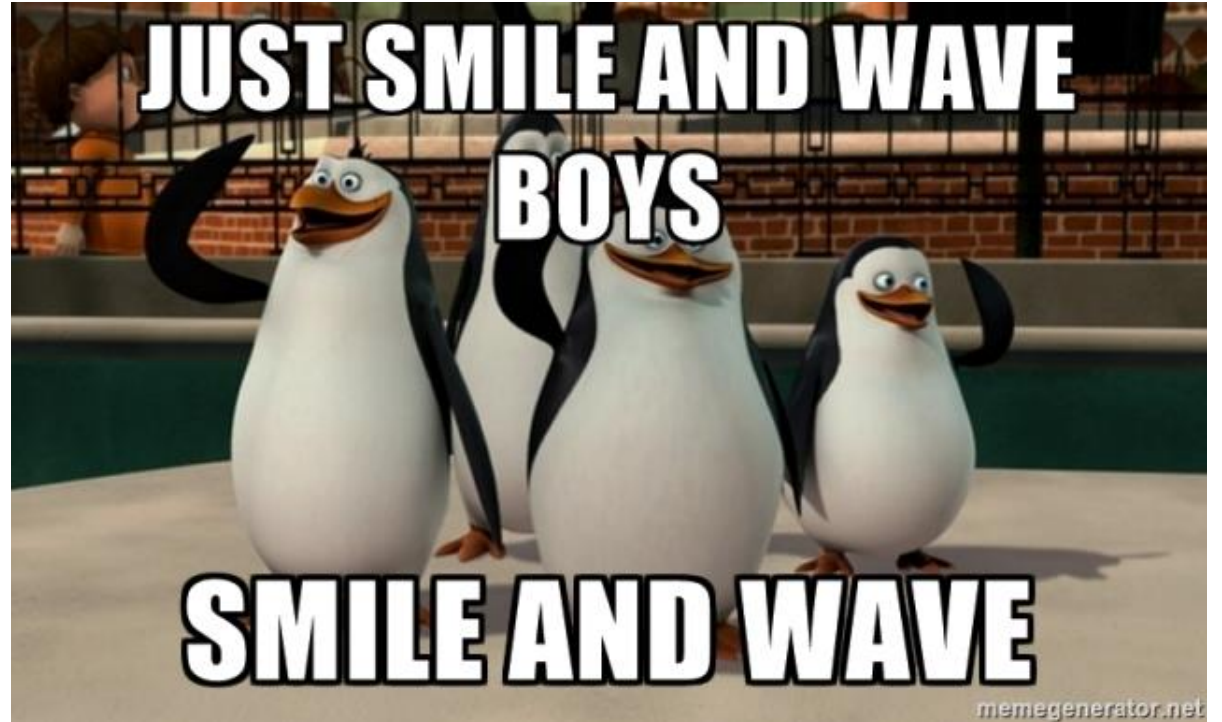
4

- Позитивный настрой
- Доброжелательность
- Избегание «МЫ vs. ОНИ»
- «Имя, сестра, имя!»
- Постоянная обратная связь (даже если не просили :))
- Bonus: small talk и чувство юмора



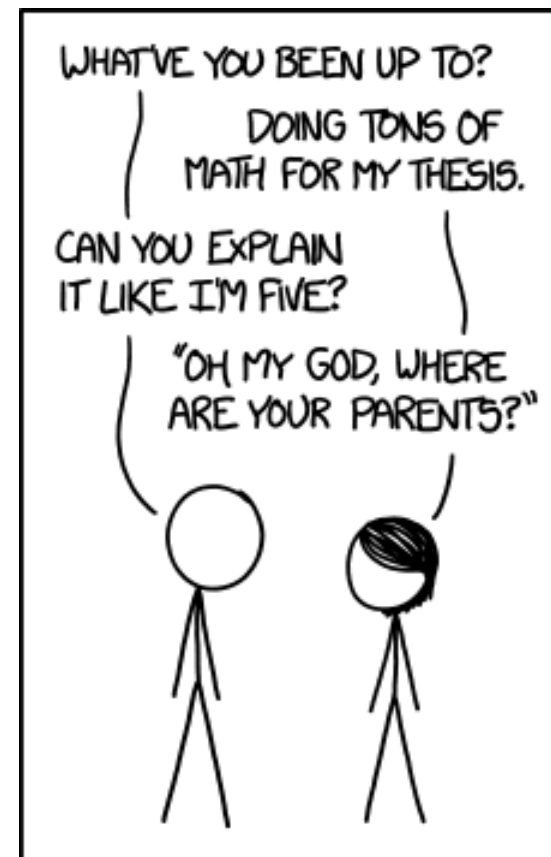
Позитивный настрой

- Позитивное мышление как основа менталитета
- Уверенность
- Скажите «нет» жалобам



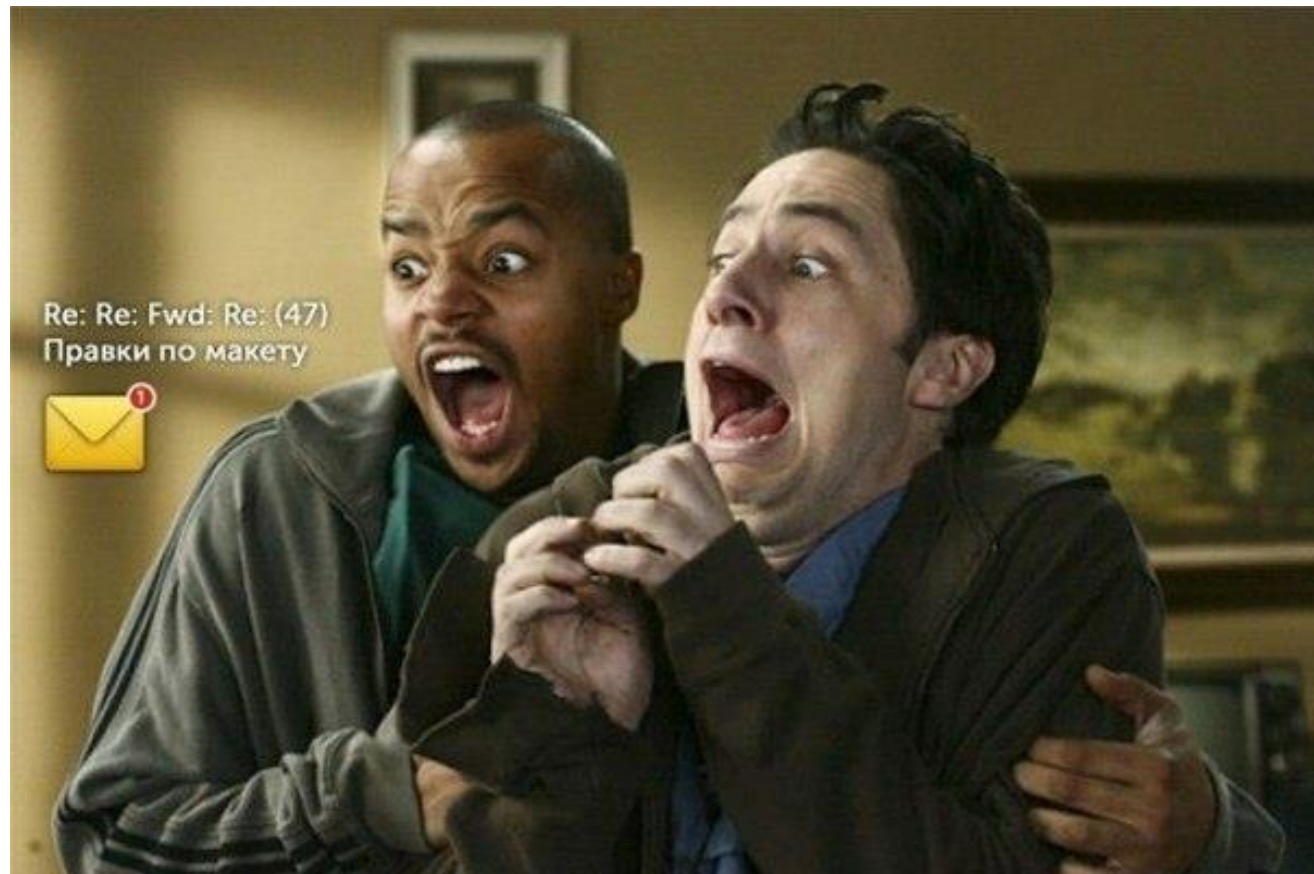
Доброжелательность

- ELI5
- Замените «он совсем идиот?»» на «а какова цель?»»
- Перефразируйте отказ в предложение
- Предлагайте помощь
- Будьте на шаг впереди
- Улыбайтесь!



Избегание «**МЫ vs. ОНИ**»

- Не попадитесь в ловушку противопоставления
- «Токсичность» как явление



«Имя, сестра, имя!»

- Важность имени собеседника
- Подберите удобный аналог своего имени, если требуется

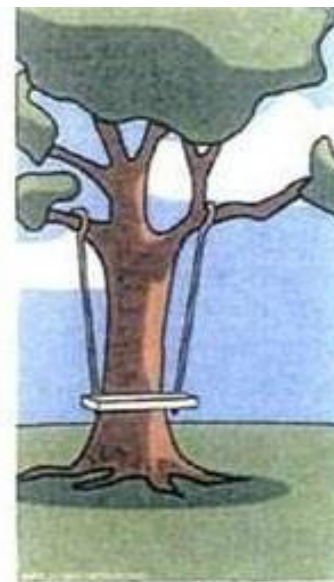


Постоянная обратная связь

- Сообщайте статус задачи
- Простой и понятный формат: Done – In progress – Planning – Questions
- Промежуточные результаты важны
- Meeting minutes – must have



Как клиент объяснил, чего он хочет.



Как это понял исполнитель.



Что действительно было нужно клиенту.

Bonus: **small talk** и чувство юмора



Как начать :)



- Подготовка
- Прокачивайте английский
- Расслабьтесь 😊

ПЛАН эвакуации



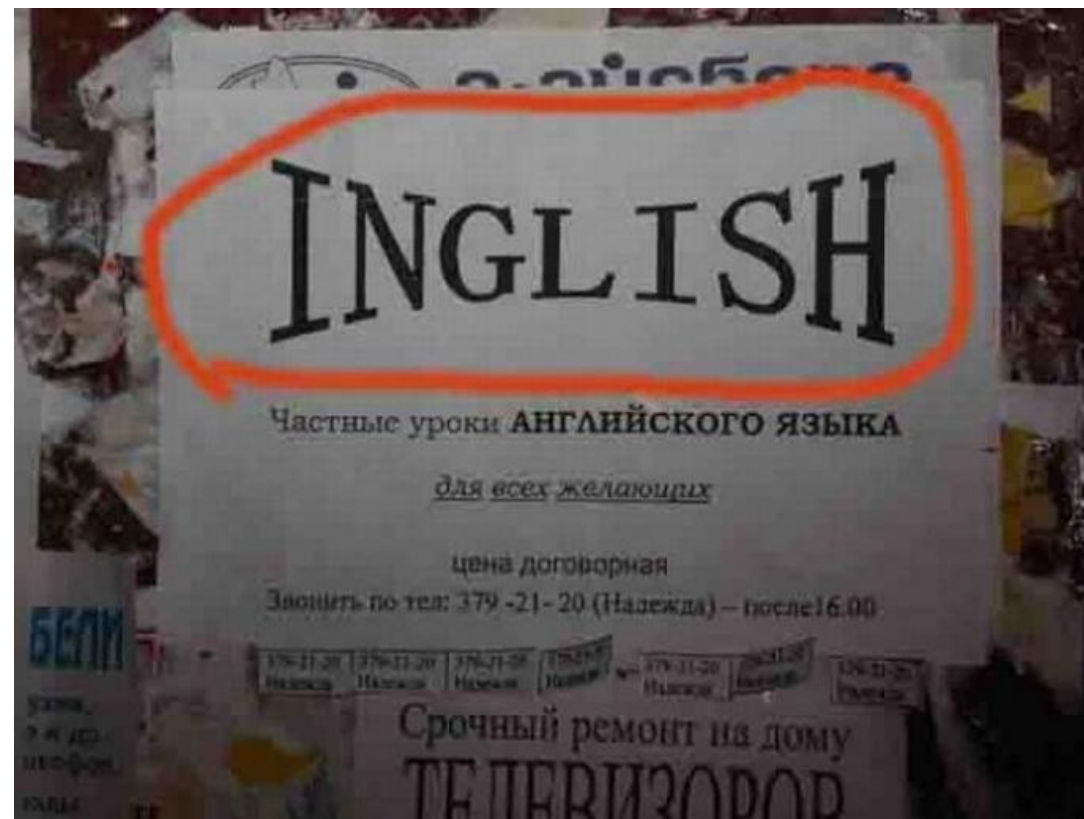
Подготовка

- План разговора
- Заготовленные фразы
- Список контрольных вопросов



Прокачивайте **английский**

- Практика listening/speaking
- Интерес+цель
- Фразовые глаголы, речевые маркеры, идиомы и устойчивые выражения
- Контекст – наше все!



Расслабьтесь 😊



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! ВОПРОСЫ?

- Контакты:

✉ anastasiia.zanizdra@onlini.co

📄 anastasia.zanizdra

