

## Скрипт горячей линии помощи пожилым

1. Первой фразой мы здороваемся, так как бывает, что связь устанавливается не с первой секунды и если вы назовёте первым название Фонда, то есть вероятность, что звонящий не расслышит.

- Добрый день!

2. Представляемся! Всем приятно общаться с людьми, а не с безликими голосами. Представляться лучше только именем, а не именем и отчеством. Уточняем, что он позвонил в Фонд на горячую линию помощи

- Меня зовут Мария, вы позвонили на горячую линию помощи пожилым людям Фонда «Облако»

3. Просим представиться позвонившего.

- Представьтесь, пожалуйста, вам нужна помощь?

4. Необходимо первым задать вопрос про помощь, и спросить в чем нуждается позвонивший, так как многие стесняются просить помощь и сам звонок для них уже стресс.

- Наш Фонд оказывает адресную помощь продуктами, лекарствами и средствами гигиены. Чем мы могли бы вам помочь?

5. Выслушиваем собеседника и просим кратко описать жизненную ситуацию.

6. Оцениваем кейс и если ситуация такая, что мы можем принять обращение и оказать помощь, подробно спрашиваем нужные данные.

- Евгений Петрович, скажите, пожалуйста, свою фамилию и адрес куда мы могли бы доставить вам продуктовый набор?

7. Затем мы подводим итог, чтобы обратившийся утвердился, что вы его правильно поняли, и заодно согласился с теми проблемами, которые озвучил.

– Спасибо за то, что позвонили нам. Тогда я сейчас подведу итоги, чтобы ничего не упустить. В течение недели к вам приедут волонтеры и привезут по вашему адресу продуктовый набор. Уточнить условия на которых оказывается помощь – например, расписаться в ведомости о получении и т.д.

### Общие рекомендации

- Максимальное количество вопросов – 7;
- Вопросы желательно задавать открытые, чтобы разговорить человека и получить как можно больше информации;

- Лучше записывать все ответы сразу же в CRM-систему или базу данных, чтобы потом не тратить время на медитацию с целью вспомнить ответ;

#### Работа с возражениями и вопросами

- Быть готовым назвать реквизиты и точные юридические данные Фонда
- Рассказать краткую историю организации и на чем основывается оказание помощи
- Уточнить, что оказание помощи оказывается на безвозмездной основе (за счет пожертвований, грантов и тд.)