

УДК 811.512.145

ЯЗЫК СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ: НА ПРИМЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТАТАРОЯЗЫЧНОГО CALL-ЦЕНТРА СОТОВОЙ КОМПАНИИ

© И.Ж.Едиханов

В статье обсуждаются результаты сотрудничества автора статьи с call-центром сотовой компании, предоставляющей услуги своим абонентам на татарском и русском языках. В рамках сотрудничества впервые на татарском языке смоделированы коммуникативные ситуации для операторов центра поддержки абонентов, сформулированы стандартные фразы, использование которых позволит значительно снизить потенциальную возможность возникновения коммуникативных сбоев в деятельности операторов. Формирующийся татарский дискурс мобильной связи расширяет сферу функционирования татарского языка.

Ключевые слова: коммуникативная ситуация, мобильная связь, татарский язык, стандартные фразы, языковая политика.

Введение

За двадцать с лишним лет, прошедших с момента принятия Закона Республики Татарстан «О языках народов Республики Татарстан», языковая ситуация в Татарстане претерпела значительные изменения, касающиеся публичного использования татарского языка и расширения его общественных функций. Многие из необходимых для огосударствления татарского языка мероприятий были действительно реализованы в Татарстане. Были выпущены терминологические словари для работников различных государственных учреждений, переведены на татарский язык акты федерального законодательства (например, земельный и уголовный кодексы РФ). Были предприняты шаги по внедрению татарского языка в компьютерные и Интернет-технологии: в частности, на татарский язык был переведен Windows, некоторые популярные в последнее время в среде молодежи социальные сети, например Вконтакте.ру, также имеют интерфейс на татарском языке. Значительно расширилось присутствие татарского языка в средствах массовой информации. Функционирует телевизионный канал, состоящий из татароязычных программ, есть несколько радиостанций, вещающих только на татарском языке. Расширился ассортимент газет и журналов на татарском языке [1]. В меньшей степени изменения затронули сферу государственного управления, сферу услуг, коммерческие структуры и ряд других областей, где татарский используется редко.

Следует отметить, что поддержкой государственных языков в Республике Татарстан занимаются не только государственные структуры, но и различные частные компании, корпорации. В частности, ОАО «ВымпелКом» в 2010 году запускает уникальный проект «Комплексное об-

служивание абонентов Билайн на татарском языке» [2]. Следует сказать, что Билайн и до этого предоставлял услуги своим абонентам на их родных языках (грузинском, китайском, на языках народов стран СНГ). До запуска проекта компания в офисах продаж и в брендированных салонах на территории Республики Татарстан провела опрос среди абонентов и посетителей. На вопрос «Хотели бы вы получать обслуживание на татарском языке?» почти половина опрошенных в брендированной сети подтвердили желание получать обслуживание на татарском языке, что соответствует этнической структуре (52% населения Татарстана татары). При этом следует учесть следующий факт: в офисы обращаются те, кому привычно и удобно говорить по-русски. Абоненты, которым удобнее говорить по-татарски, ранее фактически были лишены возможности общаться с оператором на родном языке. К тому же в республике еще не завершился процесс урбанизации, который был заторможен кризисом 1990-х годов, и рост городов продолжает подпитывать миграция из села, а это означает, что в города прибывает все больше людей, которые являются носителями татарского языка и говорят на нем.

Лингвистическая поддержка проекта

Перед запуском проекта 16 сотрудников call-центра прошли специальное обучение по обслуживанию абонентов на татарском языке. 587 000 знаков было переведено на татарский язык: рекламные материалы, страницы сайта www.beeline.ru, тексты автоответчиков для самостоятельного управления услугами.

Реализация проекта началась 30 августа 2010 года. С этого дня, каждый абонент может: 1) получить консультацию специалиста Центра поддержки клиентов на татарском языке – для этого

в Казани был создан специализированный call-центр; 2) прослушать автоответчики справочной службы 0611 на татарском языке, чтобы самостоятельно управлять услугами Билайн; 3) скачивать контент с татарской тематикой с сайта.

Совместно с сотрудниками call-центра нами были смоделированы коммуникативные ситуации (далее по тексту – КС), возникающие при общении сотрудника call-центра с абонентом. Каждая КС состоит из стандартных фраз на татарском и русском языках. Вкратце рассмотрим их.

КС «Приветствие»

Билайн, исәнмесез/ хәерле иртә/ көн/ кич! (хезмәткәр исеме), тыңлыйм Сезне. – Билайн, здравствуйте/ доброе утро/ день/ вечер! (имя сотрудника), я слушаю Вас.

КС «Ожидание на линии»

Соравыгыз аңлашылды. Мәгълүматны ачыклау өчен миңа бер-ике минут кирәк булчак, шул вакыт эчендә элементдә калуыгыз сорала. – Я понял/а Ваш вопрос, мне потребуется одна (две) минуты для уточнения информации, оставайтесь, пожалуйста, на линии.

При просьбе подождать некоторое время допускаются следующие комментарии к действиям:

Ике-өч минут кына көтеп торуыгызны сорыйм, чөнки миңа: сезнең сәхәтләрнең торышын тикшереп алырга кирәк/ Элеге хезмәтне яңадан тоташтырырга кирәк/ Сезнең номерыгыз турындагы мәгълүматны ачыкларга кирәк – Прошу подождать буквально 2-3 минуты, мне необходимо проверить: Ваш счет/ Переподключить услугу/ Уточнить информацию по вашему номеру.

КС «Завершение диалога»

Хөрмәтле абонентлар, хәзерге вакытта безнең кайбер клиентлар номерларына акча күчерү буенча вакытлыча кыенлыклар кичерә. Элеге төр хезмәтне яңадан сафка бастыру юнәлешендә безнең тарафтан мөмкин булган барлык чаралар да кулланыла. Китергән/ тудырган кыенлыклар өчен Компания исемненн гафу үтенәбез. – Уважаемые абоненты, в настоящий момент у ряда наших клиентов наблюдаются временные ограничения в зачислении денежных средств на номер. Мы принимаем все необходимые меры для восстановления сервиса. От лица Компании приносим Вам извинения за доставленные неудобства.

Автожәвапкайтаргыч, GPRS-WAP көйләнешләре, акция, тариф планы ...турында тагын сорауларыгыз бармы? – У Вас остались еще вопросы по автоответчику, настройкам GPRS-WAP, акции, тарифному плану и т.п.?

Если абонент после получения ответа на свой вопрос делает паузу, то необходимо его спросить: *Сезгә тагын берәр ничек ярдам итә аламмы? – Могу ли я Вам еще чем-то помочь?*

Если вопросов нет, тогда диалог завершается следующим образом: *Шалтыратуыгыз өчен рәхмәт. Хушыгыз (Сау булыгыз, уңышлар Сезгә, күңелле аралашулар һ.б.)! Бирелгән консультацияне баяләү өчен элементдә калуыгыз. – Спасибо за Ваш звонок. Всего доброго (Удачного дня, приятного общения и т.д.)! Оставайтесь на линии для оценки полученной консультации.*

КС «Идентификация абонента»

Безгә шалтыраткан номерыгыз буенча мәгълүмат алырга теләсезме? – Вас интересует информация относительно номера, с которого Вы звоните?

Әйтә алмассызмы, элеге номер кем исемнә теркәлгән? Бу номер хужасының исем-фамилиясен, әтисенең исемнән һәм паспорт мәгълүматларын әйтә алмассызмы? – Скажите, пожалуйста, на кого зарегистрирован этот номер? Назовите, пожалуйста, фамилию, имя, отчество владельца номера и его паспортные данные.

КС «Переключение разговора на электронный автоответчик»

Хәзер мин Сезне электрон консультант (киңәшче) белән тоташтырачакмын. Ул Сезгә элеге хезмәт төре/ элеге тариф турында мәгълүмат бирәчәк һәм теләгегез булса/ кызыксынып китсәгез, аны тоташтырырга ярдам итәчәк. – Сейчас я соединю Вас с электронным консультантом, который кратко расскажет Вам об этой услуге / этом тарифе и, если Вы захотите / Вас заинтересует, поможет ее (его) подключить.

При выражении абонентом недоверия рекомендуются следующие стандартные фразы:

Электрон киңәшче ярдәмендә Сез тиз арада: кызыксындырган хезмәт хакында мугълүмат алачаксыз/ Тариф планын алыштыра/ үзгәртә алачаксыз/ Кирәкле хезмәтне тоташтырачаксыз – Электронный консультант позволит Вам быстро получить информацию об интересующей Вас услуге (произвести смену тарифного плана, подключить услугу).

КС «Решение технической проблемы»:

а) единичные случаи обращения абонентов:

Хәзерге вакытта мобиль элемент хезмәте элеге районда тоткарлыксыз күрсәтелә, чикләүләр күзәтелми/ Хәзерге вакытта элеге районда бу хезмәт төрләрен тоташтыру/ өзү/ сәхәтә акча күчерү тоткарлыксыз башкарыла. Сез әйткән мәгълүматны без игътибарга алырбыз, ул безгә сорауны чишүдә ярдам итәчәк.

Мөрәжәгатегез өчен рәхмәт/ Шалтыратуыгызга рәхмәт. – В настоящее время ограничений в работе сотовой сети в этом районе (в работе услуги, подключении / отключении услуг, зачислении средств и др.) не зафиксировано. Мы примем Вашу информацию к сведению, она поможет нам разобраться в данном вопросе. Спасибо за Ваше обращение.

б) массовые обращения абонентов, заявка в техническую службу еще не отправлена:

Хәзер әлеге мәсьәлә буенча безгә мөрәжәгатъләр килеп тора. Сорауны тиз арада чишү өчен Сездән алынган мәгълүмат техник эшләр башкару хезмәтенә тапшырылачак. Китергән уңайсызлыклар өчен гафу үтенәбез. – В настоящее время к нам поступают обращения с данными вопросами. Полученная от Вас информация будет передана в нашу техническую службу для скорейшего решения вопроса. Приносим извинения за возникшие неудобства.

в) массовые обращения абонентов, заявка отправлена в техническую службу:

Дөрестән дә, хәзерге вакытта безнең кайбер абонентлар әлеге хезмәтне куллана/ тоташтыра/ өздерә алмыйлар; шалтырата/ шалтыратулар кабул итә алмыйлар. Ситуацияне без контрольдә тотабыз һәм аның тиз арада хәл ителәчәгенә һичшиксез ышанып калабыз. Әлеге юнәлештә белгечләр тарафыннан мөмкин булган барлык эшләр дә башкарыла. Аңлавыгыз өчен рәхмәт. – Действительно, сейчас некоторые наши абоненты временно не могут использовать / подключать эту услугу; совершать входящие / исходящие звонки и т.п. Ситуация нами контролируется, и мы надеемся, что она скоро разрешится. Специалисты уже ведут все необходимые работы. От лица Компании я приношу Вам свои извинения. Спасибо за понимание.

г) отсутствуют точные сроки решения технической проблемы:

Әлеге моментта мәсьәләнең чишелү вакыты турында төгәл мәгълүмат юк. Ләкин аның тиз арада хәл ителәчәгенә һичшиксез ышанып калабыз. – В настоящий момент точной информации о сроках нет. Мы заинтересованы в скорейшем решении данного вопроса, надеемся, что ограничения будут устранены в ближайшее время.

КС «Конфиденциальность информации»

В случае вопроса клиента о причинах отказа в предоставлении запрашиваемой информации рекомендуются следующие фразы: *Компанияда кабул ителгән кагыйдәләргә нигезләнеп, Сез сораган мәгълүматны бирә алмыйбыз, чөнки ул ашерең мәгълүмат булып санала/ Телефон*

номерлары турындыгы мәгълүмат сер итеп саклана, шуңа күрә аны әйтергә минем хокукым юк. – Руководствуясь правилами Компании, мы не можем предоставить интересующую Вас информацию, так как она является строго конфиденциальной / Информация о телефонных номерах является конфиденциальной, поэтому я не имею права ее предоставлять.

КС «Единовременная помощь клиенту»

Если в процессе работы возникает острая необходимость пойти навстречу абоненту, т.е. после консультации с руководителем принять решение отступить от правил, то рекомендуется начать свой разговор со следующей стандартной фразы:

Дөрестән дә, бу – четерекле хәл, шуңа күрә аны чишәр өчен мин Сезгә булышачакмын, ләкин моны кагыйдәдән чыгарма итеп кабул итегез, киләчәктә андый сорау белән Клиентлар белән эшләү хезмәтенә мөрәжәгать иткән очракта, түбәндәгеләрне башкарырга кирәк булачак: ... – Я понимаю: у Вас действительно сложная ситуация. Я помогу в решении данного вопроса, но должен (должна) Вас предупредить, что это делается в виде исключения. В дальнейшем, если вы будете обращаться в Службу по работе с клиентами с подобным вопросом, Вам необходимо будет... (далее абоненту объясняется, как решается его проблема в соответствии с инструкцией).

КС «Телефонное хулиганство»

При поступлении звонка, однозначно являющегося хулиганским, задача сотрудника – не провоцировать клиента, не вступать с ним в диалог и не принимать слова клиента на свой счет.

Если Клиент делает непристойное предложение можно отреагировать так: *Сез Клиентларга ярдам күрсәтү үзәгенә мөрәжәгать иттегез, мондый төрдәге сорау компаниянең эшчәнлегенә карамый. Мобиль элементгә кагылышлы соравыгыз булмаганга күрә, Сезнең белән сабуллашам, исән-имин булыгыз.* – Вы обратились в центр поддержки клиентов, подобные запросы не относятся к деятельности нашей компании. Так как у Вас нет вопросов по сотовой связи, я с Вами прощаюсь, всего доброго.

КС «Звонки с целью познакомиться»

При поступлении звонка Клиента с целью знакомства задача оператора – не провоцировать Клиента, не вступать в диалог, а предоставить Клиенту консультацию по интересующей его теме. В таком случае можно предложить абоненту актуальные на данный момент услуги, при этом рекомендуется доносить информацию до клиента таким же спокойным и приветливым тоном, каким обычно консультируют абонентов. Ни в ко-

ем случае нельзя стараться как можно быстрее отделаться от него, ведь клиент, почувствовав это, будет пытаться продолжить разговор. При нежелании клиента получать консультацию и настойчивом требовании познакомиться лично с оператором необходимо твердо и вежливо завершить разговор:

Сез Клиентларга ярдам күрсәтү үзәгенә шалтыраттыгыз, монда Сез мобиль элементгә кагылышлы барлык төр мәгълүматны белә алачаксыз. Шундый сорауларыгыз булса, мин рәхәтләнеп/ теләп җавап бирәчәкмен. – Вы позвонили в центр поддержки клиентов, здесь Вы можете получить любую информацию по вопросам сотовой связи, если у Вас есть такие вопросы, я с удовольствием отвечу на них.

Если у клиента нет вопросов по сотовой связи, то используется следующая стандартная фраза: *Мобиль элементгә кагылышлы сорауларыгыз булмаганга күрә, Сезнең белән сабуллашам, исән-имин булыгыз.* – Поскольку у Вас нет вопросов по сотовой связи, я с Вами прощаюсь, всего доброго.

КС «Некорректная консультация предыдущего сотрудника»

Если клиент жалуется на то, что предыдущий оператор предоставил неверную информацию, подключил не ту услугу или выбрал неверный тариф и т.п., используется следующая стандартная фраза: *Компания исеменнән алда бирелгән бик үк дөрес булмаган/ тулы булмаган консультация өчен гафу үтенәм. Әйдәгез бергәләп Сезнең алда килеп туган мәсьәләне чишеп карыйк...* – Я приношу извинения от лица Компании за предоставленную Вам некорректную консультацию. Давайте вместе попробуем разобраться с вашим вопросом...

КС «Психологическая поддержка абонента»

Возможны ситуации, когда абоненты обращаются за психологической помощью, поэтому операторы должны быть готовы компетентно ответить на соответствующее обращение.

Хәзер Сезнең тормышыгызда четерекле/ катлаулы хәл барлыкка килгәннен аңлыйм, шуңа күрә Сезгә берәр төрле ярдам дә кирәктер. Андый ярдамне сезгә 112 хезмәтендә күрсәтергә мөмкиннәр. Түләүсез 112 номерына шалтыратсагыз, белгечләр, гозерегезне тыңлап, ярдамгә килә алачак. – Я понимаю, что у Вас сейчас особенная жизненная ситуация и, вероятно, Вам необходима поддержка. Именно такую поддержку могут оказать в службе 112. Пожалуйста, позвоните по бесплатному номеру 112. Специалисты смогут выслушать Вас и помочь.

КС «Обсуждение ценовой политики Компании»

Нередко при смене тарифных планов, введении новых услуг изменяется стоимость предоставляемых услуг, что может вызвать у абонентов вопросы, требующие квалифицированного ответа оператора call-центра. Например:

- *Ни сәбәпле компания бәяләрне күтәрә?* – В связи с чем компания повышает цены?

- *Без бәяләрне күтәрмибез, ә бары тик аерым төр тариф планнарына үзгәреشلәр кертәбез. (барлык тарифлар күләменәң җсиде проценты). Мобиль элементә базарында бәяләрне оптимизацияләү – элеккегә һәм яңа тариф планнарын баланслауга бәйле гадәти күренеш. Компаниянең бәя кую өлкәсендәге саясәте үз клиентларына өстәмә мөмкинлекләр бирүгә һәм күп төрле тариф планнарын тәкъдим итүгә нигезләнгән.* – Мы не повышаем цены, мы вносим изменения в ряд тарифных планов (7 % от общего числа тарифов). Оптимизация цен на рынке мобильной связи является нормальным бизнес-процессом, направленным на балансирование расценок старых тарифных планов и вновь вводимых. Ценовая политика компании основывается на предоставлении дополнительных возможностей и широкого выбора тарифных планов своим клиентам.

- *Тарифларның үзгәрүе дөнья кризисына бәйлеме?* – Изменения тарифов связаны с мировым кризисом?

- *Юк, үзгәреشلәр дөньякүләм кризисына да, девальвациягә дә бәйле түгел. Без бары тик яңа тариф планнары тагын да уңайлырак булсын өчен гамәлдәге тариф планнарын оптимизациялибез.* – Нет, изменения не связаны ни с кризисом, ни с девальвацией. Мы постоянно проводим оптимизацию тарифных планов, чтобы новые тарифные планы были более привлекательными.

При этом операторам не рекомендуется использовать термины «повышение цен», «повышение тарифов», «увеличение цены», «рост тарифов». Можно использовать «изменение / балансирование / оптимизация старых тарифных планов», т.к. появляются новые более выгодные и привлекательные для клиента тарифные планы.

Заключение

Таким образом, смоделированные коммуникативные ситуации позволят значительно снизить потенциальную возможность возникновения сбоев в коммуникативной деятельности call-центра. Эффективность профессиональной деятельности оператора зависит от многих факторов, характеризующихся следующими дискурсивными признаками: динамичностью и процес-

суальностью, коммуникативностью, персонифицированностью, ситуативной обусловленностью, коннотативностью, социальной и культурологической маркированностью. Особое место среди них занимает успешная коммуникативная деятельность специалиста центра как основа продуктивных взаимоотношений, достижения взаимопонимания и реализации целей и задач профессиональной деятельности.

1. Сулейманова Д. Языковая ситуация в Татарстане // URL: // http://www.info-islam.ru/publ/statji/jazykovaja_situacija_v_respublike_tatarstan/5-1-0-11281# (дата обращения: 15.06.2014).
2. Едиханов И.Ж. Особенности формирования татарского дискурса мобильной связи // XLIII Международная филологическая конференция, 11 – 16 марта 2014 года. Тезисы докладов. – С. 273 – 274 // URL: // http://conference-spbu.ru/files/local/CMS_File/h0000/1178/1178.pdf?1395737085 (дата обращения: 15.06.2014).

THE LANGUAGE OF THE SERVICE SECTOR: THE CASE OF THE CELLULAR COMPANY'S TATAR CALL-CENTER ACTIVITY

I.Zh.Edikhanov

The article discusses the results of the author's collaboration with the call-center of a cellular company that provides services to its subscribers in the Tatar and Russian languages. For the first time, communicative situations for operators of the customer support center were simulated in the Tatar language and standard phrases were formulated with the aim to significantly reduce the potential occurrence of communication failures in the activity of its operators. The developing Tatar discourse of mobile communication extends the sphere of the Tatar language functioning.

Key words: communicative situation, mobile communication, Tatar language, standard phrases, language policy.

1. *Sulejmanova D.* Jazykovaja situacija v Tatarstane // URL: // http://www.info-islam.ru/publ/statji/jazykovaja_situacija_v_respublike_tatarstan/5-1-0-11281# (data obrashhenija: 15.06.2014) (In Russian)
2. *Edihanov I.Zh.* Osobennosti formirovanija tatarskogo diskursa mobil'noj svjazi // XLIII Mezhdunarodnaja filologicheskaja konferencija, 11 – 16 marta 2014 goda. Tezisy dokladov. – S. 273 – 274 // URL: // http://conference-spbu.ru/files/local/CMS_File/h0000/1178/1178.pdf?1395737085 (Data obrashhenija: 15.06.2014) (In Russian)

Едиханов Искандер Жамилович – кандидат филологических наук, доцент кафедры общей лингвистики, лингвокультурологии и переводоведения Казанского федерального университета.

420008, Россия, Казань, ул.Кремлевская, 18.
E-mail: eiskander@yandex.ru

Edikhanov Iskander Zhamilovich – PhD in Philology, Associate Professor, Department of General Linguistics, Cultural Linguistics and Translation Theory, Institute of Philology and Intercultural Communication, Kazan Federal University.

18 Kremlyovskaya Str., Kazan, 420008, Russia.
E-mail: eiskander@yandex.ru

Поступила в редакцию 12.07.2014