

Качественный сервис

жесткие стандарты

или

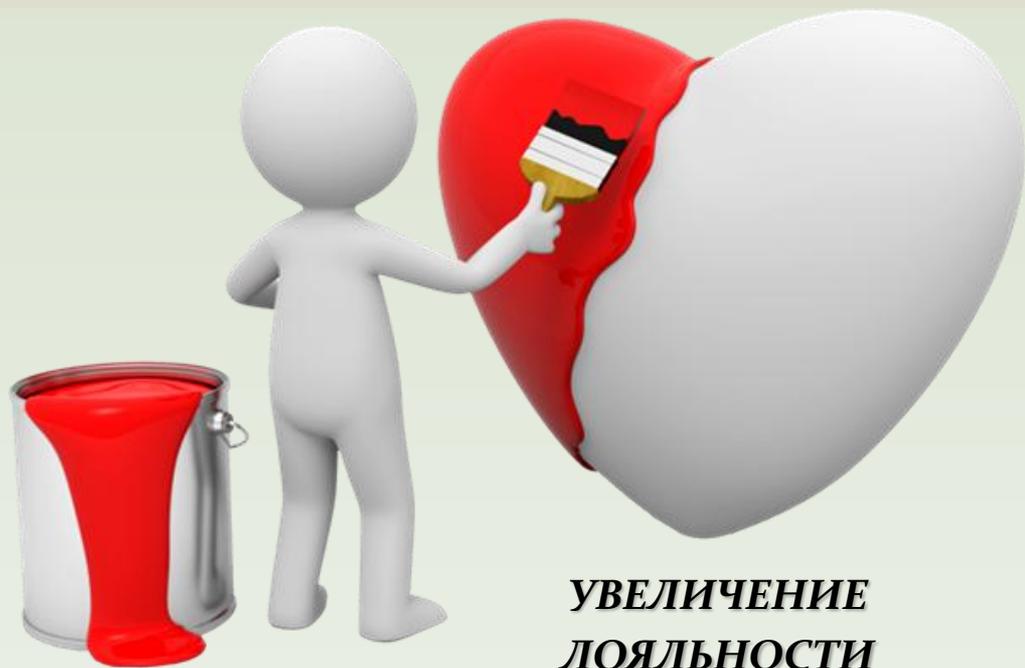
индивидуальный подход

Минск 2015



Качественный сервис

Удовлетворение потребностей Клиента



**УВЕЛИЧЕНИЕ
ЛОЯЛЬНОСТИ**



**БОЛЬШЕ
ПОКУПОК**

Качественный сервис

Удовлетворение потребностей Клиента

ЖЕСТКИЕ СТАНДАРТЫ

минимально достаточное
(иногда лимитированное)
время разговора

удовлетворение только
основной (озвученной или
стандартно выявленной)
потребности

и как следствие больше
обработанных звонков с
малой удовлетворенностью
Клиентов



ИНДИВИД. ПОДХОД

большая длительность в
связи с наличием «воды» в
разговоре

гарантированная полная
удовлетворенность Клиента
и более высокий средний
чек

и как следствие меньше
обработанных звонков с
большой удовлетворенностью
Клиентов

Качественный сервис

Удовлетворение потребностей Клиента

ЖЕСТКИЕ СТАНДАРТЫ



ИНДИВИД. ПОДХОД



Качественный сервис

Удовлетворение потребностей Клиента

Клиент должен быть

максимально

удовлетворен

за минимально

достаточное

для этого время

Качественный сервис

Оперативность и доступность

Основная задача – сократить время разговора:



уменьшить время на произношение словесных конструкций



убрать «воду», скорректировать логику и упростить фразы



уменьшить количество слов в частых типовых фразах



сократить приветствие, фокус на запросы Клиента



больше «ролевок» и тренировок по скриптам

Качественный сервис

Готовность помочь. Вежливость

Основная задача – клиентоориентированность и клиентолюбие:



правильная интонация при произношении формул вежливости



одинаковое отношение к «Клиентам» и «неКлиентам»



знакомство и обращение по имени-отчеству

Качественный сервис

Профессионализм и компетентность

Основная задача – говорить уверенно, мало и всегда по делу:



короткая презентация «характеристика->преимущество->выгода»



индивидуальные презентации под типы Клиентов и их потребности



оператор должен максимально знать продукт и понимать все вопросы



уверенный тон, экспертная подача, отсутствие негативных слов



всеобъемлющие скрипты с ответами на возражения Клиентов

Качественный сервис

Корпоративная ответственность

Основная задача – «незаезженные» искренние формулировки:

1

наличие четких и простых инструкций для быстрого решения вопросов

2

несколько вариантов искренних нетиповых фраз (ответов/извинений)

3

минимизация времени ожидания и количества переключений

Качественный сервис

Удовлетворение потребностей

Основная задача – удовлетворить все потребности Клиента и даже больше:



удовлетворение всех потребностей, не только в продукте



работа по выявлению осознанных потребностей



формирование дополнительных потребностей



создание облака коротких фраз на работу с потребностями



озвучивание характерного для данного типа Клиента предложения

Качественный сервис

Индивидуальная вариативность

Основная задача – наличие разных вариантов для каждой ситуации:



созданные и написанные скрипты по каждой возможной ситуации



несколько вариантов ответа на один и тот же по смыслу вопрос Клиента



анализ звонков, разбор и отыгрывание нестандартных ситуаций

Качественный сервис

Создание скрипта

Самый лучший скрипт – это индивидуализированный стандарт, созданный под конкретную задачу



Качественный сервис

Создание скрипта

ОПЕРАТОРЫ



- предоставление инфы «с полей»
- анализ реакций Клиентов
- участие в создании стандартов
- оценка эффективности скриптов
- накопление и передача опыта

КЛИЕНТЫ



- высказываемые комментарии
- оценка сервиса по запросу
- отзывы и учиненные записи

ВЗГЛЯД СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА

Качественный сервис

Создание скрипта

В контакт-центре стандарты должны быть...

...Индивидуализированными и вариативными.

Скрипты следует создавать и постоянно корректировать...

...Всегда совместно со своими операторами.

Наиболее точная оценка – удовлетворенность Клиента...

...Станьте Клиентом своего контакт-центра.



**Желаю вам эффективной работы
и удачных экспериментов**

**Всегда создавать и получать
только качественный сервис**