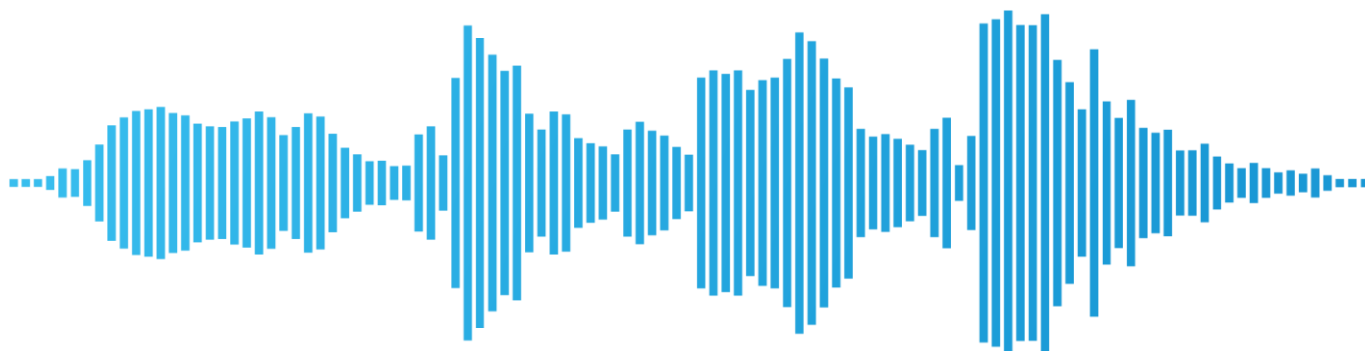




Юрий Мельников

Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг

ПРОГРАММА

ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С ЖАЛОБАМИ

для руководителей корпоративных и аутсорсинговых call- и контакт-центров,
супервизоров, участников проектов по созданию контактных центров,
специалистов служб контроля качества



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М



Исполнительный директор Апекс Берг, Президент Национальной Ассоциации Контактных Центров, ISO 18295/EN15838 Lead Auditor.

В индустрии Контактных Центров работает с 2000 года. Прошел путь от оператора контакт-центра до куратора клиентского сервиса в руководстве компаний. Имеет практический опыт организации процессов обслуживания клиентов в различных отраслях. Успешно реализовал проекты по оптимизации процессов контактных центров в компаниях разных сфер деятельности.

Специализируется на сервисной составляющей контактных центров и внедрении подхода к управлению процессам обслуживания на основе анализа данных. Data-driven подходы применяются как в обучении менеджмента, например, в курсах «Управление по показателям для линейных руководителей КЦ», «Операционное управление КЦ», так и при проведении диагностики/аудитов КЦ и разработки рекомендаций для Заказчиков проектов.

Математическая и инженерная подготовка и образование способствуют успешно применять на практике инструменты работы с данными для поиска и устранения причин тех или иных проблем в КЦ и развития процессов взаимодействия с клиентами для любого Заказчика.



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

ПРОГРАММА

1. Вступление, постановка задачи.
2. Основные принципы и понятия в системе работы с жалобами.
 - 2.1. Информация о неудовлетворенности клиентов как основа развития качества продуктов и услуг.
 - 2.2. Роль управления жалобами в Customer Relationship Management. Влияние процесса обработки жалоб на лояльность клиентов
 - 2.3. Почему клиенты не жалуются. Цикл негативного развития компании, которая не «слышит» своих клиентов.
 - 2.4. 12 принципов управления процессом работы с жалобами.
3. Стимулирование жалоб.
 - 3.1. «Айсберг» недовольных и жалующихся клиентов
 - 3.2. Каналы поступления жалоб и их развитие для получения обратной связи
 - 3.3. KPI на этапе стимулирования жалоб
4. Прием жалоб.
 - 4.1. Задачи при организации приема жалоб.
 - 4.2. Структура телефонного разговора при обработке жалобы.
 - 4.3. Психологические модели поведения недовольных клиентов
 - 4.4. Особенности работы с жалобами в социальных медиа.
 - 4.5. Классификатор жалоб и претензий.
 - 4.6. Документирование жалоб. Структура регистрируемой и хранимой информации.
 - 4.7. KPI на этапе приема жалоб
5. Построение процессов обработки жалоб.
 - 5.1. Алгоритмы обработки жалоб различного типа
 - 5.2. Принцип «Владельца жалобы».
 - 5.3. Система напоминаний и эскалации.
 - 5.4. Коммуникации с клиентом в процессе обработки жалобы.
6. Принятие решений и подготовка ответа по жалобе.
 - 6.1. Различные формы реакции на жалобы.
 - 6.2. Способы повышения удовлетворенности клиента процессом обработки жалоб.
 - 6.3. Немедленное решение жалоб



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

- 6.4. Письменный ответ на жалобу.
- 6.5. Практика: подготовка письменного ответа на жалобу
- 6.6. Полномочия персонала при принятии решения по жалобе
- 6.7. KPI на этапе обработки и предоставления ответов по жалобам
- 7. Анализ жалоб.**
 - 7.1. Частотный, Частотно-релевантный анализ и кросс-табуляция.
 - 7.2. FRAC-диаграмма.
 - 7.3. Problem Value Index (PVI).
 - 7.4. Анализ денежных потерь от инцидентов.
 - 7.5. Методы причинно-следственного анализа. MECE, Диаграмма Исикавы, 5 почему.
- 8. Контроль управления жалобами.**
 - 8.1. Измерение удовлетворенности клиентов процессом обработки жалоб.
 - 8.2. Сводная таблица метрик процесса работы с жалобами.
 - 8.3. Методики измерения показателей в процессах работы с жалобами
- 9. Контроль затрат на обработку жалоб.**
 - 9.1. Себестоимость обработки жалобы
 - 9.2. Бюджет претензионного подразделения
- 10. Тест для самостоятельной оценки процессов управления жалобами в компании.**
- 11. Завершение тренинга. Выдача сертификатов, ответы на вопросы**