



ТИПОВАЯ СТРУКТУРА СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ПО ТЕЛЕФОНУ



М А С Т Е Р Т Е Л Е К О М

1. Для чего необходимы стандарты обслуживания и что это такое.
 - a. Цели и задачи.
 - b. Область применения.
 - c. Нормативные ссылки.
 - d. Термины и определения.
2. Специфика и условия работы оператора колл-центра. Анализ рабочих задач.
3. Профиль оператора колл-центра.
4. Описание работы оператора колл-центра.
 - a. Название должности.
 - b. Место в структуре организации.
 - c. Служебное взаимодействие с другими подразделениями компании.
 - d. Области ответственности.
 - e. Рабочие задачи операторов колл-центра и алгоритм их выполнения.
 - f. Предоставление дополнительных услуг и сервисов. Алгоритм их выполнения.
 - g. Инструменты работы для выполнения. Стандарты работы с базами и средствами автоматизации.
 - h. Полномочия.
5. Описание бизнес-процессов работы с клиентом.
6. Стандартные ситуации работы с клиентом.
 - a. Подготовка сотрудника к работе.
 - b. Приветствие клиента.
 - c. Выяснение потребностей/ситуации клиента.
 - d. Консультация клиента. Виды консультаций. Запись. Дополнительные сервисы.
 - e. Стандартное завершение разговора.
7. Дополнительные ситуации в работе с клиентом.
 - a. Разрешение конфликтной ситуации.
 - b. Работа с трудным клиентом.
 - c. Нетематический разговор.
8. Схема исходящего звонка.
9. Конфиденциальность.
10. Критерии оценки. Контроль. Мотивация.
11. Общие положения по оплате труда специалистов колл-центра.
12. Система мотивации специалистов колл-центра.