

## ТОП-5 СОВЕТОВ, КАК...

### ОРГАНИЗОВАТЬ И ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ



**1** ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СКРИПТОВ СОТРУДНИКОМ CALL-ЦЕНТРА ДЛЯ ГРАМОТНОЙ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ



**2** ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГОЛОСОВОГО МЕНЮ (ГОЛОСОВЫЕ СООБЩЕНИЯ) ДЛЯ МАРШРУТИЗАЦИИ ЗВОНКА С ПОМОЩЬЮ ТОНАЛЬНОГО НАБОРА



**3** ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ И ПОЛУЧЕНИЕ ПОЛНОЙ ИНФОРМАЦИИ О НОВЫХ УСЛУГАХ  
(Следите за тем, чтобы операторы получали новую информацию оперативно и делились ей с клиентами. В результате мы снизим уровень стресса среди операторов, так как они будут готовы к любому новому клиентскому запросу)



**4** ПРОВЕДЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ CALL-ЦЕНТРА, ПОСЕЩЕНИЕ ТРЕНИНГОВ И СЕМИНАРОВ НА ТЕМЫ «СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ», «ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ»



**5** КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ CALL-ЦЕНТРА КАК МЕТОД ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ

- Оценка удовлетворенности клиентов
- Решение проблемы клиента в первом контакте
- Мониторинг диалогов колл-центра - регулярная обратная связь по итогу проверок

