

Топ 5 советов

1

Создайте скрипты на установление первичного контакта и не забывайте их придерживаться (первыми здоровайтесь и представляйтесь, запрашивайте имя гражданина). Решайте ситуацию здесь и сейчас, исходя из индивидуальных запросов клиента

2

Изучайте тематику звонков, старайтесь размещать как можно больше информации по самым частым вопросам на вашем сайте

5

Контролируйте качество оказанных консультаций

3

Своевременно информируйте сектор обо всех изменениях в отраслевых отделах, выстраивайте логику передачи информации для оперативного принятия решений

4

Обучайте сотрудников навыкам снятия эмоционального напряжения, для профилактики профессионального выгорания

