

ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ КОЛ-ЦЕНТРА СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ



1. КОМФОРТНОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО

(полностью оборудованное рабочее место, внедрение передовых технологий, личное пространство сотрудника, организация «кофе-пауз», гибкий график работы)

2. РАЗВИТИЕ ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

(обучение, тренинги: на стрессоустойчивость, уверенность в себе, эмоциональную устойчивость, гибкость)

3. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

(анализ ключевых показателей работы колл-центра, аудит качества работы операторов для определения слабых мест)

4. НАСТАВНИЧЕСТВО

(развитие навыков телефонных переговоров, работы с информацией, для повышения эффективности работы специалиста и его взаимодействия с клиентами)

5. УПРАВЛЕНИЕ УРОВНЕМ НАГРУЗКИ

(анализ ежедневной нагрузки специалистов, планирование занятости каждого оператора и в конечном итоге повышение эффективности всего отдела, создание «института» взаимопомощи и сотрудничества)