



## По организации и повышению качества работы колл-центра службы занятости

1

### Автоматическое обслуживание при помощи IVR-системы

Сокращение времени обслуживания клиента. Внедрение автоматической маршрутизации клиентов.

2

### Наличие чек-листов (шаблонов) телефонных разговоров для начинающих сотрудников

3

### Легкий доступ оператора к актуальной информации

Обеспечение доступа к внутренним и внешним информационным ресурсам.

4

### Обучение операторов работе с возражениями и конфликтными ситуациями

Нейтрализация негативных эмоций и решение проблем клиента - основной принцип работы колл-центра

5

### Организация практик для операторов в других отделах центра занятости для лучшего понимания технологии работы учреждения

Оператор, который знаком с работой всех отделов, более качественно разрешает ситуации клиентов

