

ТОП-5 советов

по организации и повышению качества работы колл-центра службы занятости

1 Обмен опытом

Организируйте встречи сотрудников «без галстуков» для обмена опытом — это ускорит и повысит качество решения как типовых, так и уникальных запросов.



2 Постоянный рост

Сотрудники колл-центра должны регулярно повышать свою квалификацию, совершенствовать профессиональные компетенции.

3 Применение IT-решений

Использование цифровых технологий, например, чат-ботов и специализированной телефонии освободит время сотрудникам для решения более важных вопросов.



4 Планы и показатели

Правильно поставленные задачи и их понимание специалистами поможет колл-центру работать и развиваться без лишнего вмешательства из вне.

5 Инструкции и подсказки

Разработка и постоянное совершенствование сценариев и алгоритмов работы специалистов обеспечат соблюдение единых стандартов консультирования населения.



Курская область



Команда
службы занятости
соловьиного края



РАБОТА
РОССИИ
Курская область