



ТОП-5 советов

организации и повышения качества работы
call-центра службы занятости

1

Скрипты

Создание качественного скрипта (шаблон) телефонного разговора, который учитывает каждую категорию граждан. Сбор обратной связи от клиентов для улучшения скорости и качества обслуживания.

2

Обучение

Обеспечение оператора опытным наставником. Так же можно отправить своих сотрудников на различные тренинги и обучающие программы, чтобы повысить общий уровень знаний персонала.

3

Поощрение

Поощрение лучших работников различными бонусами и премиями. Тем самым вы повысите здоровую конкуренцию и увеличите эффективность сотрудников.

4

Аудит

Проведение аудита качества работы на соблюдение правил сценария скрипта. Это поможет выявить ошибки и исправить их.

5

Эффективное распределение

Грамотное распределение нагрузки на всех операторов, которые находятся на линии.

