

# ТОП-5 СОВЕТОВ, КАК...

## организовать и повысить качество работы колл-центра службы занятости

**1** Специалисты, работающие в контакт-центре, должны быть **из числа опытных работников-практиков**, желательно, поработавших за свою карьеру в различных отделах ЦЗН, т.е. знающие максимально возможное количество направлений работы. Новичок в контакт центре, не имеющий практического опыта работы в ЦЗН - однозначно НЕТ.



**2** Работники контакт-центра обязательно должны регулярно проходить **коммуникативные тренинги** (до поступления на данную работу и в дальнейшем), в идеале проводимые не своими (ЦЗН) силами, а с участием привлеченных экспертов в области коммуникаций (специализированными тренерами). После тренингов специалисты должны снабжаться необходимыми памятками и кейсами со стандартами поведения в тех или иных ситуациях (стоп-фразы и т.п.) - это поможет эффективно закрепить и отработать на практике полученные знания.



**3** Для специалистов **необходимо разрабатывать типовые скрипты общения с клиентами по телефону**, включающие в себя в частности стандартные фразы приветствия, выяснения сути запроса, прощания и т.п. Это обеспечит единообразие и стандартизацию процесса телефонного обслуживания, повысив его качества.

**4** Не злоупотребляем возможностью использования автоинформатора. А бот в качестве собеседника - однозначно НЕТ. Как показывают многочисленные исследования последних лет - **люди хотят общаться с людьми**, а не с «машинами».



**5** В автоинформатор можно «завести» **только типовую информацию**, которую наиболее часто спрашивают клиенты. Например, о порядке постановки на учет, перечисление возможных услуг и т.п. И делать ее необходимо, по возможности, максимально краткой.