

ТОП – 5 советов организации и повышения качества работы кол-центра службы занятости

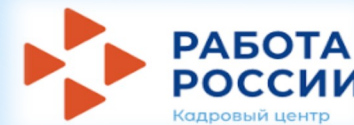


Удмуртская Республика



Большую роль в совершенствовании предоставления государственных услуг СЗ играет Единая справочная служба (кол-центр). Позвонив на единый номер СЗ, каждый житель региона может получить консультацию по любой услуге

ТОП – 5 советов организации и повышения качества работы кол-центра службы занятости



Удмуртская Республика

1. ОБУЧЕНИЕ

Организовывать обучение специалистов кол-центра с целью получения ими знаний, позволяющих решить любой вопрос, даже, если понадобится передать вызов более квалифицированному коллеге



2. СКРИПТЫ РАБОТЫ

Разработать качественные скрипты работы с клиентами. Они помогают увеличить скорость и качество обслуживания

3. МОТИВАЦИЯ

Повышать удовлетворенность специалистов за счет стиля управления и развития корпоративной культуры. Мотивировать, используя такой вид поощрения, как похвала руководителя. Она обеспечивает внутреннюю мотивацию команды

4. ТРЕНИНГИ

Не допускать эмоционального «выгорания» специалистов кол-центра путем проведения тренингов по развитию и формированию коммуникативных навыков, по работе с конфликтными клиентами и др.

5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Проводить оценку качества работы операторов для определения «слабых мест». Разбор вопросов, с которыми может столкнуться специалист