

- Что оператору необходимо знать, уметь и делать для того, чтобы соответствовать ожиданиям клиента?



## Оператор – самый ценный сотрудник контакт-центра!

Оператор – это лицо компании, от его работы зависит имидж и репутация всего контакт-центра.

Основные качества лучших операторов:



## Умения и навыки хорошего оператора

- уметь слушать абонента;
- уметь читать информацию из скрипта, адаптируя ее под особенности каждого абонента;
- знать приемы, позволяющие связать одни блоки текста с другими, так чтобы получился цельный диалог;
- уметь удерживать разговор в рамках проекта (скрипта);
- владеть приемами телефонного этикета;
- знать приемы выхода из нестандартных ситуаций;
- управлять разговором в конфликтной ситуации;
- уметь противодействовать стрессу, который вызывает работа в call-центре;



## Основные ожидания клиентов и основные ошибки контакт-центров

Клиент	Контакт-центры
Хотят слышать оператора, а не автоответчик и заученные фразы;	Автоответчик, ведь человеку нужно платить;
Оперативное и качественное решение проблемы;	Нам нужно посоветоваться, уточнить; Позвоните по номеру телефона... там Вам все скажут;
Индивидуальный подход;	Мы работаем по нашим фирменным стандартам работы, правила для всех одинаковые;
Я хочу сказать все, что хочу сказать. И спросить все, что хочу спросить.	Увы, время общения с клиентом у нас ограничено и регламентировано.
Специалист отвечал на все вопросы;	Я Вас соединю со специалистом по этому вопросу; Вам перезвонит специалист по этому направлению;

Возможность консультации в любое время;	Многие контакт-центры работают с 9 до 18;
Приятный голос, хорошее настроение и улыбка оператора при общении;	В конце рабочего дня все раздражены и грубы;
Выполнение всех обещаний в обещанное время;	Игнорирование своих обещаний, либо исполнение несвоевременно;
Я не хочу никуда ходить;	Подойдите в наш офис, Вам там все расскажут;
Звонки в удобное время;	Операторы звонят в удобное время для себя;

# Критерии оценки оператор «РГК Контакт-центра»

Обработанные  
входящие  
обращения – 30  
баллов

Наполняемость  
базы – 25 баллов

Эффективное  
рабочее время – 25  
баллов

Профессиональная  
подготовка – 15  
баллов

Количество отказов  
– 10 баллов



- При позитивной динамике баллов каждый месяц и желании:

