



РГК КОНТАКТ
ЦЕНТР

Документы в работе РГК Контакт-центре



Написание скрипта

Скрипт — это заранее прописанный алгоритм действий оператора при общении с клиентом.

Для написания скрипта предварительно необходимо:

- Выбрать тип обращения от клиента;
- Сформулировать основные вопросы от клиентов по данной теме;
- Подготовить ответы на данные вопросы.



Написание скрипта

1. Стандартное приветствие;



2. Уточнение Ф.И.О., для дальнейшего обращения



3. Уточнения адреса и / или лицевого счета



4. Уточнения собственника данного адреса



5. Уточнения контактных данных

6. Прогнозируемая последовательности вопросов с ответами



7. Запрос на предоставлении электронной почты



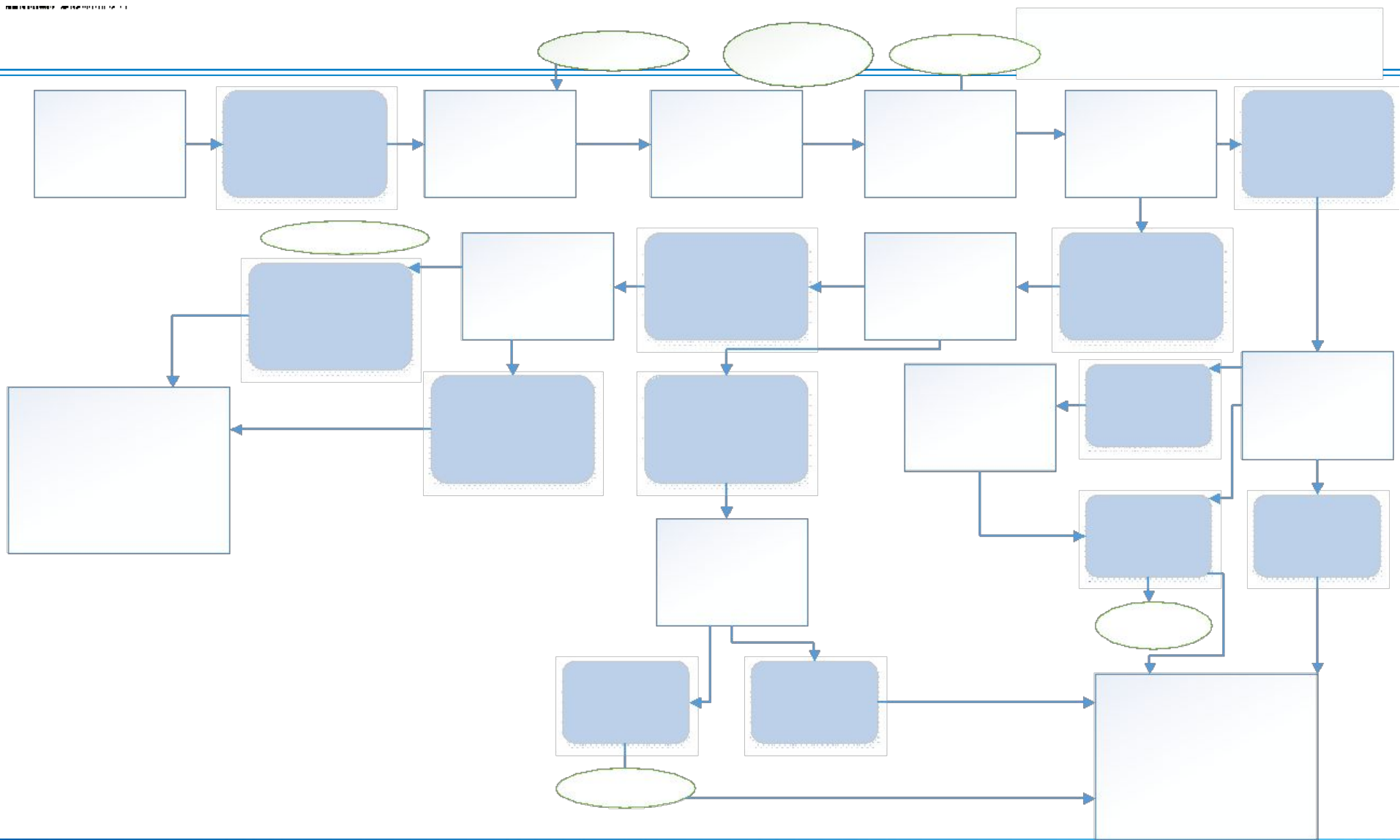
8. Уточнение степени удовлетворенности



9. Стандартное прощание



Пример прописанного скрипта



Служебные записки

Служебные записки являются одним из основных видов коммуникации между Руководителем управления клиентского сервиса Заказчика и Супервайзером.

Цель служебной записки – объяснение и согласование вопросов, изложенных в официально-деловом стиле.

Служебная записка пишется, если устного общения недостаточно для решения определенного вопроса и это является документальным подтверждением запроса.



Служебные записки

Основными реквизитами служебной записки являются:

- ФИО и должность человека которому адресуется записка;
- Дата создания данного документа;
- Текст записки;
- Должность и ФИО Супервайзера.

Текст служебной записки состоит из двух частей:

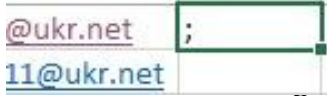

- в первой - приводятся факты или описывается ситуация, ставшая поводом для написания служебной записки;
- во второй - анализируется ситуация, делаются определенные выводы, предлагаются возможные варианты решения проблемы.

ОБЯЗАТЕЛЬНО! При отправке служебной записки, необходимо ставить в копию Директора РГК Контакт-центра.



Информационная рассылка клиентам



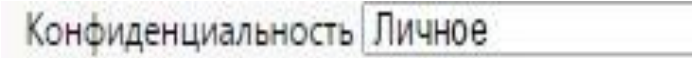
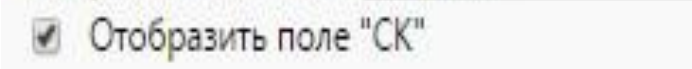
Для того, чтобы сделать рассылку необходимо подготовить файл с контактной информацией:

- Экспортировать контактные данные с CRM задав нужные параметры (для этого использовать браузер Internet Explorer);
- Открыть сохраненный файл через MSOffice Excel;
- В соседней с адресами электронной почты колонке проставить знак «;» для возможности групповой отправки - 
- Продолжить вставку данного знака к низу списка двойным кликом на правый угол выбранной ячейки - 
- Сцепить два соседних столбика через функцию «СЦЕПИТЬ» →

→  продолжить вставку функции к низу списка, как в предыдущем пункте.

Рассылка

Непосредственно для начала рассылки необходимо:

- Использовать утвержден шаблон или создать и утвердить шаблон самостоятельно;
- Нажать Создать → на главной странице профиля электронной почты; 
- В открытом окне нажать Параметры → 
- Выбрать Конфиденциальность → Личное; 
- Отметить «Отобразить поле СК-Скрытая копия»; 
- После этого в поле «СК-Скрытая копия» скопировать 250 электронных адресов с разделительным знаком;
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО!** Перед отправкой заменить имя отправителя со своего на контактный адрес заказчика.

Шаблоны

Для использования, шаблон должен содержать основные реквизиты:

- Приветствие;
- Текст (основную часть);
- Подпись.

Текст должен быть составлен в официально-деловом стиле, кратко и базироваться на логической основе. При необходимости в шаблонах использовать нормативные документы.

Важнейшим условием при создании шаблона является последовательность и точность изложения информации, ссылки на нормативно-правовые акты, если информация в шаблоне имеет основания на законодательном уровне.

Шаблон должен быть сформирован так, чтобы после прочтения у Вас возникало как можно меньше вопросов или не возникало их вообще.

Перед использованием шаблона, его необходимо утвердить у ответственного за направление и / или Директора РГК Контакт-центра.