

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;
- о Подготовить ответы на данные вопросы.



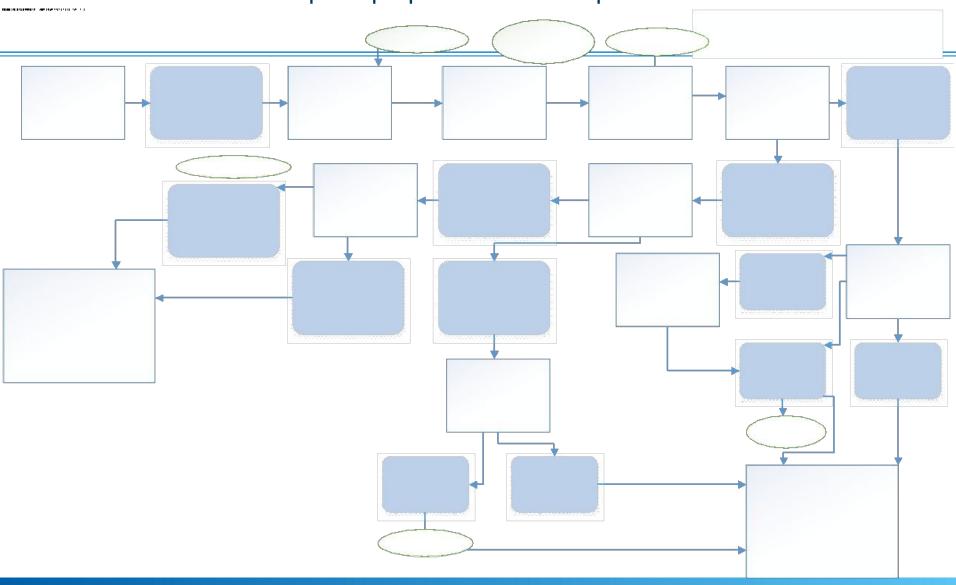
Написание скрипта







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:

- о ФИО и должность человека которому адресуется записка;
- о 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;
- о 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 CPM 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 -.

 @ukr.net ;
- Продолжить вставку данного знака к низу списка двойным кликом на правый угол выбранной ячейки _____;
- Сцепить два соседних столоика через функцию «СЦЕПИТЬ» →





Рассылка

Непосредственно для начала рассылки необходимо:

- о Использовать утвержден шаблон или создать и утвердить шаблон самостоятельно;
- О Нажать Создать → на главной странице профиля электронной почты;
 Создать Удалить *
- О В открытом окне нажать Параметры
- Выбрать Конфиденциальность → Личное;
 Конфиденциальность Личное
- Отметить «Отображать поле СК-Скрытая копия»;
 ✓ Отобразить поле "СК"
- 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:

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

