



## Клиентоориентированный подход, его принципы и правила. ДРБ\_ОКиСЦ РХ Без ИМ

- 1 Клиентоориентированность – это:
- 2 Принципы клиентоориентированности:
- 3 Эмпатия и глубина понимания клиента – это:
- 4 Забота и желание помочь это:
- 5 Свобода персонала в работе с клиентами – это:
- 6 Индивидуальный подход и внимание – это
- 7 Желание приятно удивлять – это:
- 8 Долгосрочные отношения с клиентами, помогающие бизнесу расти и масштабироваться, построены на:
- 9 Метрики для оценки качества сервиса:
- 10 Что показывает NPS:
- 11 С какой периодичностью необходимо оценивать качество сервиса:
- 12 Что необходимо сделать, чтобы колл-центр стал клиентоориентированным:
- 13 Какие главные качества оператора колл-центра:
- 14 Что относится к личным качествам:
- 15 Какие каналы коммуникации могут использоваться операторами контактных центров:
- 16 Какой из перечисленных навыков является важным для оператора КЦ:



- 17) Прочитайте приведенный ниже скрипт (разговор оператора с клиентом) и проанализируйте его, основываясь на принципах клиентоориентированности: – Компания «Зенит-М», отдел продаж, Сергей Карныгин, добрый день! – Здравствуйте, меня интересует модель 23-10, сколько она стоит и есть ли в наличии? – Да, конечно! Вы знаете, я сейчас не у компьютера, давайте, я запишу ваш номер и буквально через пятнадцать минут, когда смогу посмотреть, вам перезвоню. Я записываю ваш номер... Вопрос по кейсу: Какие принципы клиентоориентированности нарушены оператором в данном диалоге:
- 18) Прочитайте внимательно приведенный ниже скрипт (разговор с клиентом) оператора, обратите внимание, что по тексту ударение проставлено заглавными буквами: Клиент: «Здравствуйте, у меня проблема с вашим сервисом. Я заказал товар, но не получил его вовремя. Что происходит?» Сотрудник КЦ: «Приветствую. Извините за проблемЫ с доставкой. ДАйте мне ваш номер заказа, и я посмотрю, что произошлО». Клиент: «Мой номер заказа – 123456». Сотрудник КЦ: «А, пОнял. Ну, видите ли, я не вижу тут никаких проблем. Возможно, просто задерживается. Подождите еще пару дней, и если ничего не изменится, позвОните нам снова». Клиент: «Но у вас на сайте написано, что доставка должна быть в течение 2-3 дней. Я уже ждал неделю! Верните мои деньги!». Сотрудник КЦ: «А, ну да, извините за это. ВИдимо, случилось что-то неожиданное. И да, ваши денежные средства мы тоже, наверное, вернЕм. Я передам информацию в службу доставки, и, наверное, они разберутся. ПрОсто ждите». Клиент: «Ну ладно, я подожду, но это не очень хорошо. Надеюсь, вы что-то предпримете». Сотрудник КЦ: «Да, конечно. Спасибо за ваш звонок. Если что-то изменится, мы вам позвОним. Удачи». Вопрос по кейсу: Какое личное качество оператора колл-центра находится на низком уровне из приведенного разговора с клиентом:





- 19) Прочитайте внимательно вырезку из чек-листа оценки оператора колл-центра сотрудником контроля качества. 15.03.24 время 12.35 МСК длит разговора 22:46 (логин ОП=Иванов Иван И): Клиент уточняет про возврат страховки. Ранее брал кредит наличными у нас в банке и ему отказали после ЧДП в возврате страховки. Нужно было ориентировать на оформление самому в ИБ/МБ. Клиент хотел подробно про страховку уточнить. Все, что мог, оператор предоставил: Сумму в день, что нужно потом – обращаться при возврате в страховую. Не нужно было долго мусолить одно и то же. На 15 минуте клиент уточнил про объединение с банком «Звезда». Оператор не выводит клиента, который всё-таки думает на Согласие. Клиент сам понимает выгоду рефинансирования, но смущает страховка. Потом клиент сказал, что пойдет сам в банк и там ещё всё узнает. Очень затянут разговор «По душам» Вопрос по кейсу: Отметьте, какие обязанности были нарушены оператором колл-центра:
- 20) Прочитайте приведенный ниже скрипт (разговор оператора с клиентом): – Компания «Зенит-М», отдел продаж, Сергей Карныгин, добрый день! (монотонным голосом, без улыбки, уныло) – Здравствуйте, меня интересует модель 23-10, сколько она стоит и есть ли в наличии? – Да, конечно! Вы обратились по адресу! А уже конкретно определились с 23-10 или пока ещё выбираете? (без интонации) – В принципе, определился... – А как скоро вам необходимо? – Ну, в принципе, если устроит цена – готов брать... – Кстати, а как к вам лучше обращаться? – Андрей. – Очень приятно, Андрей! А меня, ещё раз повторю, Сергей Карныгин. Андрей, я сейчас не у компьютера, давайте, я запишу ваш номер и буквально через двадцать минут, в 12:45, вам перезвоню. Я записываю! (без инициативы, грусть в голосе) Вопрос по кейсу: Какой из основных принципов клиентоориентированности оператора (внутренних качеств) нарушен или полностью отсутствует в данном скрипте разговора:

