



Политика и стандарты в области обслуживания. ДРБ_ОКиСЦ РХ Без ИМ

- 1) Что означает термин «аутсорсинг» в контексте контактных центров:
- 2) Колл-центр – это:
- 3) Качество работы колл-центра определяется:
- 4) Структура колл-центра представлена следующими сотрудниками:
- 5) операторы, супервайзер, кассир, бухгалтер Этапы создания эффективного колл-центра:
- 6) Виды колл-центров:
- 7) Аутсорсинговый колл-центр – это:
- 8) Корпоративный колл-центр – это:
- 9) Задачи колл-центра (основные):
- 10) Что означает аббревиатура IVR в контексте контактных центров:
- 11) Какова основная цель оператора контактного центра:
- 12) Какой из перечисленных навыков является важным для оператора контактного центра:
- 13) Возможности колл-центра:
- 14) Какие бывают показатели эффективности работы колл-центра:
- 15) Какие бывают качественные показатели эффективности работы колл-центра:
- 16) Что позволяет колл-центру экономить на ФОТ персонала:





- 17) Прочитать внимательно скрипт (разговор оператора с клиентом) ниже и проанализировать по стандартам обслуживания клиентов. 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: Какие стандарты обслуживания клиента нарушены в данном разговоре (может быть несколько вариантов)
- 18) Ниже представлены показатели (метрики) для контроля эффективности обслуживания клиентов с описанием. Прочитайте внимательно: 1) LTV – Lifetime Value – полная прибыль, которую приносит клиент за время работы с компанией – метрика показывает лояльность клиентов и выгоду взаимодействия с каждым из них. Это финансовый показатель, который может рассчитываться без участия самого клиента 2) CSAT – Customer Satisfaction Score – индекс удовлетворенности, фактически, его оценка работы конкретного оператора или сервисной службы по заявке. Это прямая оценка клиента, которую стоит у него получить после закрытия очередного обращения 3) CES – Customer Effort Score – индекс усилий. Это ещё одна оценка от клиента, в которой ему предлагается оценить объем усилий со своей стороны, потребовавшихся, чтобы решить вопрос. Как и предыдущая, метрика относится к конкретной заявке и оценивает работу сервисной службы в данный момент времени 4) NPS – Net Promoter Score – индекс лояльности клиента – его собственная оценка, с какой вероятностью он порекомендует сервис коллегам. Эта метрика показывает уровень обслуживания в целом, а не работу конкретного специалиста. При этом на неё может влиять предыдущий негативный или позитивный опыт взаимодействия с компанией. Вопрос по кейсу: Какой показатель напрямую влияет на эффективность работы оператора колл-центра и соответственно его мотивацию:





- 19) Прочитайте скрипт разговора оператора с клиентом, представленный ниже. – 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, когда смогу посмотреть, вам перезвоню. Я записываю ваш номер... Вопрос по кейсу: Подумайте, какой метод оценки эффективности показателей обслуживания клиентов в данном случае подойдет максимально (возможно несколько вариантов)
- 20) Прочитайте внимательно скрипт (разговор оператора с клиентом). Данный звонок прослушал сотрудник колл-центра X в рамках своих должностных обязанностей: – Компания «Марс», отдел продаж, Сергей, добрый день! – Здравствуйте, меня интересует шины 235 на 65 R, сколько они стоят и есть ли в наличии? – Да, конечно! Вы обратились по адресу! А уже конкретно определились именно с этой моделью или пока ещё выбираете? – В принципе, определился... – А как скоро вам необходимо, если не секрет? – 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. Андрей, я сейчас не у компьютера, давайте, я запишу ваш номер и, вам перезвоню. Хорошо! Вопрос по кейсу: Кто из структуры колл-центра владеет правом оценки звонков и предоставления операторам обратной связи для качественной и эффективной работы в дальнейшем

