

Выделенная группа. Справки + оспаривания



Кого берём



- Знание 3-х баз (КК+ДК+ПК);
- Работа только в TCRM;
- Среднее качество за последние 3 месяца не ниже 60

Что обрабатываем



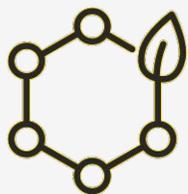
- Обработка обращений клиентов по подготовке документов;
- Обработка обращений сотрудников на ЛП справки;
- Обработка обращений клиентов по оспариванию операций (только чаты)
- Все базы

Как работаем



- Основной скилл – обращения по справкам и оспариваниям;
- Если их нет, то падают стандартные обращения от клиентов

Выделенная группа. Обращения гос. Органов



Кого берём



- Внешние базы (КБ, ДК, ПК);
Средства не ниже 500

Что обрабатываем

- Обращения спец. служб;
- Обращения по банкротству;
- По исполнительным документам
- Все базы

Как работаем

- Основной скилл – обращения гос. Органов;
- Если их нет, то падают стандартные обращения от клиентов



Выделенная группа. Медиа



Кого берём

- От 2 LVL;
- Знание OUI;
- Среднее качество за последние 3 месяца не ниже 80;
- Грамотная письменная речь



Что обрабатываем

Ответы в соц. Сетях от лица банка (Instagram, VK, youtube и тд.);

- Ответы на отзывы на sravni.ru;
- Мониторинг соц. Сетей
- Стандартные обращения клиентов согласно LVL сотрудника



Как работаем

- 40% времени выполнение функционала ВГ;
- 60% обработка обращений клиентов на линии;

Ответы на популярные вопросы



1. Что будет с моей зарплатой?

- Оклад останется без изменений, а вот базовая ставка премии будет несколько выше, чем в моно-секторах (звонки/чаты)

2. Работать нужно будет и в звонках и в чатах?

- Да, работа в 2-х каналах связи обязательна. Но не одновременно со звонком и чатом

3. Набираем ли мы коллег из сектора регионов?

- Увы, нет, набираем ребят только с Московским трудовым договором

4. Что будет с моим расписанием?

- Оно останется без изменений 😊

5. РГ поменяется?

- Да, переход в новый сектор означает смену РГ