



Добро пожаловать



# Для чего нужен call-центр в компании

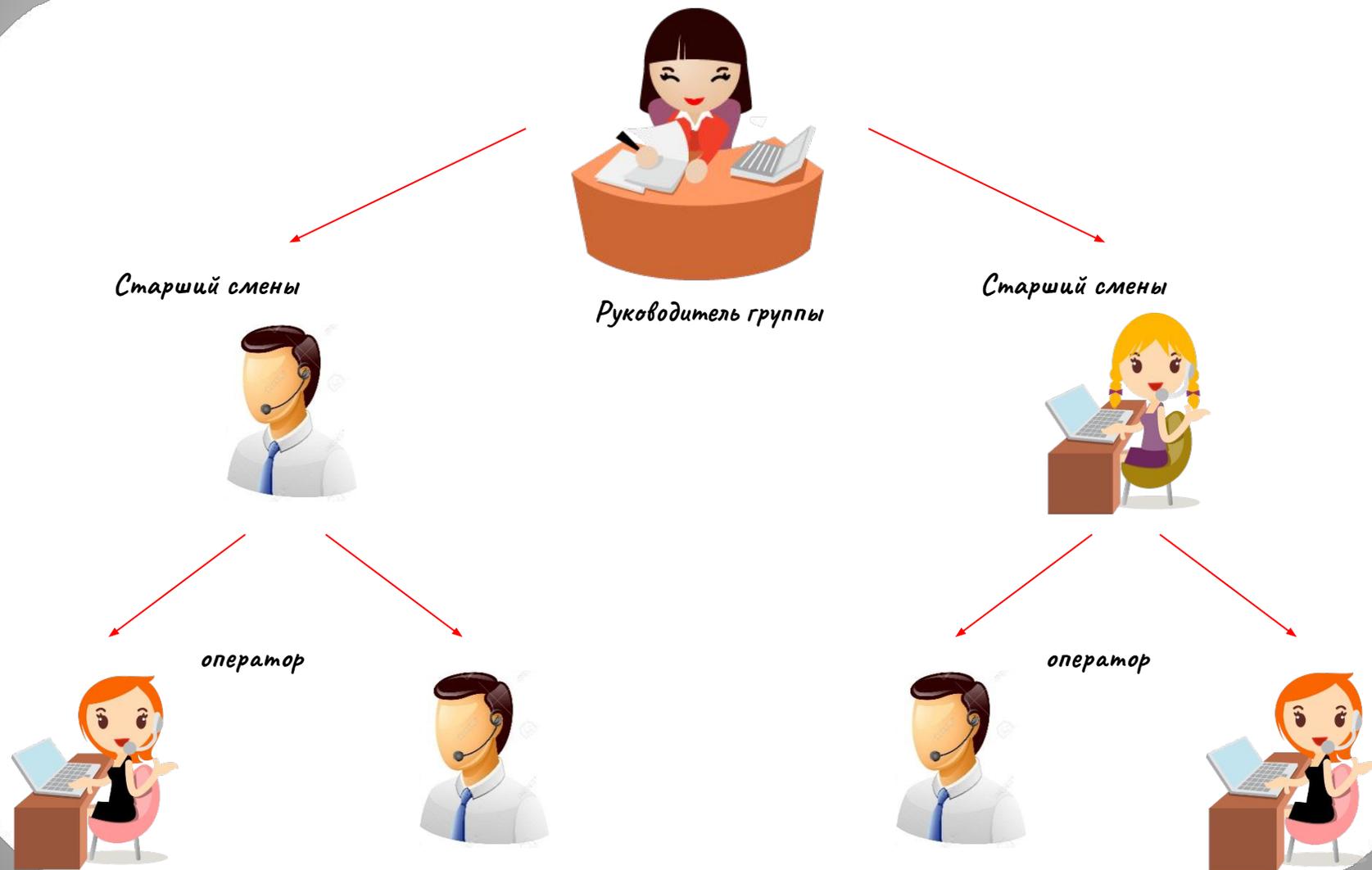
- Телефонные обзвоны.
  - Телемаркетинг.
  - Горячая линия.
- Обработка интернет заказов.

# Simply Contact

Simply Contact – международный  
аутсорсинговый контактный центр



# Структура call-центра



# О компании

- *Год основания: 2013 г.*
- *Входит в **ТОП-15** аутсорсинговых центров Украины.*
- ***255** рабочих мест*
- ***7** операторских залов.*

# Основные проекты

## В КОМПАНИИ

**А** Альфа·Банк

 **НОВА ПОШТА**

**ІНТЕРТЕЛЕКОМ**



**ВОЛЯ**

**ROZETKA.UA**  
интернет супермаркет



  
**YVES ROCHER**  
FRANCE

  
**укргазбанк**



СИЛТА-КОЛОР



АРСЕНАЛ  
СТРАХОВАНИЕ





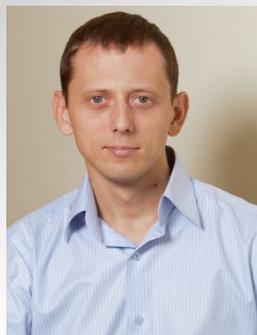
**Тинькофф**  
Кредитные Системы



# Ценности компании



# Основные ценности и их проводники



**Партнерство**  
• Лояльность

• Коммуникация

• Прозрачность

• Клиентоориентированность

• Ориентация на результат

• Обучение

• Ориентация на результат



**АКЦИЯ**

**«ПРИВЕДИ ДРУГА»**

*hello*

приведи друга на проект  
**МАУ, Rozetka, YvesRocher,**  
**Интертелеком, Новая почта**  
и гарантировано получи

**500 грн.**

Дополнительные вопросы и  
запись на собеседование

067-322-96-23



**Сроки проведения конкурса:**

25.07.2016 г. – 31.12.2016 г.

**Требования к участникам:**

- Агент со стажем работы не менее 1,5 месяцев;
- Отсутствие ФРОДа;
- Отсутствие грубых нарушений;
- Отсутствие обнуленных диалогов;
- Отсутствие ОЗ.

**Параметры подсчета:**

- Максимальный КФ;
- Средний чек;
- КФ обработки базы;



**ЭКОНОМЬ В  
ТРЕНАЖЕРНОМ ЗАЛЕ!**

**СОБЕРИ КОМАНДУ НА ПРОЕКТЕ И  
ПОЛУЧИ СКИДКУ:**

**от 5-ти абонементов -10%!**

**от 20-ти абонементов -15%!**



**ФИТНЕС-ЦЕНТР**

**Fit4you**  
FITNESS CENTERS

[www.fit4you.dp.ua](http://www.fit4you.dp.ua)





**Дорогие друзья!**

Специально для вас!

- Каждый месяц!
- В рабочее время!
- В офисе компании!

Для вас доступны услуги  
**маникюра и коррекции бровей**  
с био-татуажем хной.

Следите за рассылкой...

29 сентября 2016 г.

корпоративный

# ФУТБОЛ

*Что может быть лучше победы и отличного командного духа, который рождается на футбольной площадке?...*





# Увлечения и хобби в стиле «Simply contact»:

*«Жизнь требует движения.»*

*Аристотель*

Сотрудники нашей компании  
заботятся о своем здоровье,  
увлекаясь:

- ✓ Велоспорт
- ✓ Банджампинг
- ✓ Yoga, fly уога, pilates
- ✓ Футбол
- ✓ Квесты по городу
- ✓ Боевые искусства
- ✓ Большой теннис
- ✓ Путешествия
- ✓ Дайвинг
- ✓ Конный спорт
- ✓ Fire-шоу
- ✓ Танцы



# Увлечения и хобби в стиле «Simply contact»:



*«Цель творчества — трогать сердца»*

*Иоганн С. Бах*

Для сотрудников нашей компании важно не только здоровье тела, но и душевная гармония, поэтому многие увлекаются творчеством:

- ✓ Изобразительное искусство
- ✓ Фотоискусство
- ✓ Игра на музыкальных инструментах
- ✓ Вокал

# Развитие в стиле «Simply contact»:



*«Чтение хороших книг, как беседа с почтеннейшими людьми прошлых веков — их авторами, и причем ученая беседа, в которой они открывают нам только лучшие из своих мыслей.»*

*Рене Декарт*

Развиваться в стиле «Simply contact» - это значит не останавливаться на достигнутом, брать от жизни все!

Для нас одной из главных ценностей является интеллектуальное развитие:

- ✓ Мы любим читать
- ✓ Мы любим делиться опытом
- ✓ Мы участвуем в тренингах и семинарах
- ✓ Мы собираемся за чашечкой чая, чтобы обсудить интересные статьи и книги

# Коммуникации в стиле «Simply contact»:



*«Какое слово ты скажешь, такое в ответ  
и услышишь.»*

*Гомер*

Коммуникация в стиле «Simply contact» -  
это:

- ✓ Равенство
- ✓ Доверие
- ✓ Открытость
- ✓ Взаимопомощь
- ✓ Уважение к коллегам и клиентам

# Графики работы

168 часов/месяц

5/2

8.00-18.00

9.00-18.00

2/2

9.00-21.00

140 часов/месяц (для студентов)

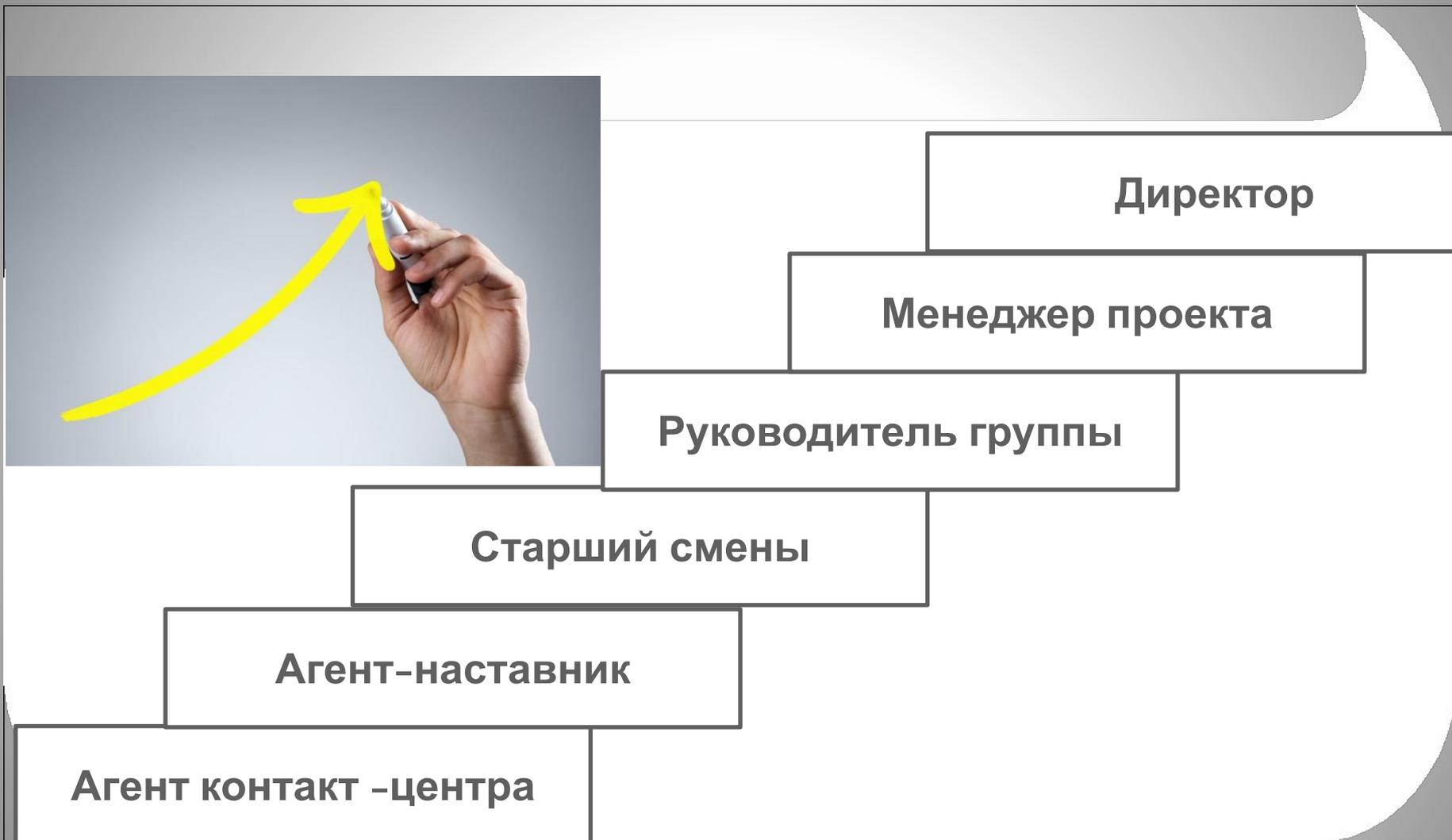
5/2

9.00-21.00

9.00-18.00

9.00-15.00

15.00-21.00



# Какое впечатление у вас сложилось об этом сотруднике



# Какое впечатление у вас сложилось об этом сотруднике





*«Хорошо одетый человек тот, кто считается с собой и с другими.»*

*Пьер Карден*

**Dress-code** - это правила подбора одежды и аксессуаров для сотрудников офиса. Деловой этикет гардероба.

**Dress-code** положительно влияет на:

- ✓ Атмосферу в коллективе
- ✓ Рабочий процесс
- ✓ Создание хорошего впечатления у Заказчиков компании

Принятый **Dress-code** в компании «Simply contact» – **Business casual**

# Правила для девушек в стиле «Simply contact»:



## Допустимо:

- ✓ Свитера
- ✓ Трикотажные футболки
- ✓ Платья, сарафаны
- ✓ Прямые джинсы на талии
- ✓ Однотонные топы
- ✓ Юбки
- ✓ Капри
- ✓ Трикотажные кардиганы
- ✓ Непрозрачное кружево
- ✓ Прямые либо зауженные брюки
- ✓ Жакеты
- ✓ Из обуви можно позволить себе стильные туфли, балетки.

# Правила для девушек в стиле «Simply contact»:



## Запрещено:

- ✓ Одежда с глубокими декольте
- ✓ Прозрачные блузы
- ✓ Кофты с открытыми плечами
- ✓ Шорты
- ✓ Лосины
- ✓ Спортивные костюмы
- ✓ Носить в зале обувь на тонких, высоких каблуках, шпильках, с металлическими набойками или другую обувь, создающую много шума
- ✓ Открытая и спортивная обувь( шлепки, вьетнамки, кроссовки)

# Правила для парней в стиле «Simply contact»:



## Допустимо:

- ✓ Свитера
- ✓ Трикотажные футболки
- ✓ Рубашки
- ✓ Поло, футболки
- ✓ Пиджаки
- ✓ Брюки, джинсы
- ✓ Из обуви можно позволить стильные туфли, мокасины, лоуферы, дерби, оксфорды

# Правила для парней в стиле «Simply contact»:



## Запрещено:

- ✓ Шорты
- ✓ Капри
- ✓ Бриджи
- ✓ Майки с глубоким вырезом
- ✓ Майки «боксерки»
- ✓ Использование большого количества блестящих деталей, пестрых узоров
- ✓ Открытая и спортивная обувь (шлепки, вьетнамки, кроссовки)

# Правила ношения обуви «Simply contact»:



## Важно:

- ✓ Чистить обувь рекомендуется ежедневно
- ✓ Сушить обувь необходимо минимум 2 раза в неделю

## Запрещено:

- ✓ Носить носки с сандалиями
- ✓ Не одевать носки под деловой костюм

# Правила по уходу за волосами в стиле «Simply contact»:



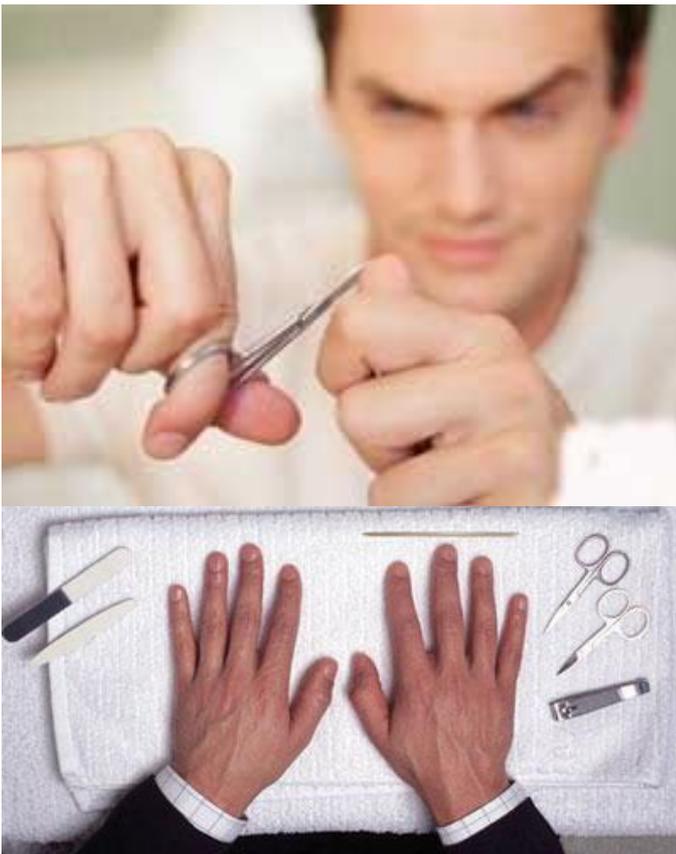
## Важно:

- ✓ Чтобы избежать проблем с волосами - следите за их чистотой 😊
- ✓ Необходимо следить за длиной волос прически

## Запрещено:

- ✓ Носить неаккуратные прически
- ✓ Ходить с грязными, не расчесанными волосами

# Правила по уходу за ногтями в стиле «Simply contact»:



## Важно:

- ✓ Длина женских ногтей не должна превышать 13-15 мм/мужских - максимум 2 мм
- ✓ Необходимо регулярно делать маникюр как девушкам, так и парням
- ✓ Отказаться от вредной привычки – грызть ногти

## Запрещено:

- ✓ Ходить с неаккуратными, грязными, неухоженными ногтями

# Правила по уходу за телом в стиле «Simply contact»:



*«Духи - это автограф Вашей личности»*

*Палома Пикассо*

Для того, чтобы быть привлекательным, необходимо прежде всего носить элегантную обувь, иметь красивую аккуратную прическу, ухоженные ногти, а, главное - правильно подобранная туалетная вода.

**Не пренебрегайте этими правилами!**

# Преимущества работы агентом контакт-центра

- **Развитие** коммуникативных навыков и ведения переговоров.
- **Умение** работать с возражениями.
- **Развитие** речевых навыков, риторики.
- **Развитие** управленческих навыков.

# Преимущества работы агентом в Simply Contact

- Удобный **график работы**, возможность совмещать учебу и работу.
- **Престиж**, работа в международной компании
- Достойная и стабильная **заработная плата**.
- Возможность стремительного **карьерного роста**.
- **Развитие** (корпоративные тренинги, семинары, мастер классы).
- **Дружный коллектив** (проведение тематических дней, корпоративов)
- **Выплата компенсаций** за посещение тренажерного зала.
- Возможность изучения **английского языка**.

Вы являетесь Клиентом?

Клиентами каких организаций Вы являетесь?

Ваши ожидания от общения с компаниями,  
Клиентами которых Вы являетесь.....

# ВСЕ КЛИЕНТЫ ХОТЯТ

- РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ;
- ПРИЛОЖЕНИЕ УСИЛИЙ;
- ПРИЗНАНИЕ И ПОНИМАНИЕ ПОЗИЦИИ КЛИЕНТА;
- ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НА ВЫБОР НЕСКОЛЬКИХ ВАРИАНТОВ;
- ПРИЯТНЫЕ СЮРПРИЗЫ;
- ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ, НАДЕЖНОСТЬ И ПРЕДСКАЗУЕМОСТЬ;
- СТОИМОСТЬ ( НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО НИЗКАЯ ЦЕНА);
- ПРОСТОТА ОБСЛУЖИВАНИЯ;
- ОПЕРАТИВНОСТЬ;
- КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ;
- ДЕМОНСТРАЦИЯ ТОГО, ЧТО КЛИЕНТ ВАЖЕН ДЛЯ ВАС.

Как (эмоции)

Что (слова)



рациональное



1. Перечислите потребности и ожидания клиента (как рациональные, так и эмоциональные)
2. Насколько хорошо эти потребности и ожидания были удовлетворены?
3. Опишите впечатления клиента от обращения. Какие выводы, по Вашему мнению, сделает клиент о компании?



# Клиентоориентированность

В фокусе - **ПОТРЕБНОСТИ** клиента

Мы предлагаем **ВЫГОДЫ** для клиента,  
а не **СВОЙСТВА** продукта / услуги

Мы ориентируемся на  
**ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОТНОШЕНИЯ**

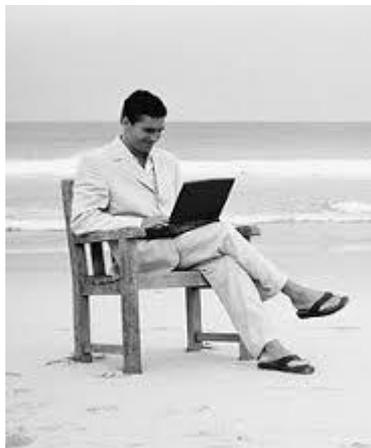
# Зачем нужна

# Клиентоориентированность

Компании

Клиенту

Оператору





**СПАСИБО!**