

FORTAX
CALL CENTRE

СЛУЖБА ОБРАБОТКИ
ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ

www.fortax.net

Errare humanum est!

или

Человеку свойственно

ошибаться.

Недостаточно
овладеть мудростью,
нужно также уметь
пользоваться ею.

Цицерон.



Стресс

Стресс - это напряженное состояние организма человека, как физическое, так и психическое.

Недавние исследования показали, что
64% работающих людей страдают от стресса на работе,
56% по этой причине плохо спят,
26% заболели на почве стресса и
28% пережили за рабочим столом приступ гнева,
что вылилось в яростную стычку с коллегой.

Сильное психоэмоциональное возбуждение прогрессивно снижает работоспособность до **45%** в течение длительного времени. Значительно повышается процент ошибок.



Очевидные

1. **Нагрузка (20-30 звонков в час)**
2. **Конфликтные клиенты-абоненты (более 30%)**

Менее очевидные, но не менее реальные

1. **«Ошибочные» профессиональные требования**
2. **«Прослушка» - как метод получения информации для последующих материальных поощрений и наказаний.**
3. **Постоянное расширение спектра должностных обязанностей и нагрузки (не планируемое, без предупреждения)**
4. **Отсутствии «закрепленных» корпоративных алгоритмов маршрутизации вызовов.**



«Ошибочные» профессиональные требования



Спрашивать у клиента
ИМЯ
и контактные данные.
Обязательно.



???

«Прослушка» - как метод получения информации для последующих материальных поощрений и наказаний.

???



1. **Кто осуществляет «прослушку»?**
2. **Установленные нормы.**
3. **Как «комментируется» ее результат?**
4. **Оценивается ли комплексный результат?**

Метод контроля и обучения, а не метод мотивации.

*Постоянное расширение спектра должностных
обязанностей и нагрузки
(не планируемое, без предупреждения)*

???



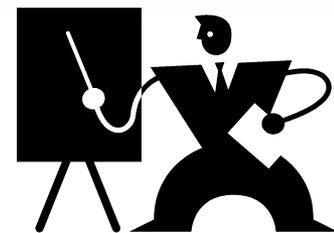
Допустимо, если

- 1. Оплачивается или поощряется иным образом.*
- 2. Равномерно распределяется между всеми членами коллектива.*
- 3. Совместимо с существующими должностными обязанностями.*

Отсутствие «закрепленных» корпоративных алгоритмов маршрутизации вызовов.



- 1. Операторам приходится выступать «просителями» перед сотрудниками других отделов***
- 2. В «бестолковых» переключениях тратится масса времени***
- 3. Возникает конфликт «оператор-абонент-менеджер»***

**Стандартные методы.**

1. Анкетирование (анонимное)
2. Собrania или иные формы внутренне коммуникации
3. «Внутренние» специалисты (психолог, тренер, коуч)

Дополнительная возможность диагностики стрессовой ситуации в коллективе – ВНЕШНИЙ СПЕЦИАЛИСТ.

1. Доверие «незаинтересованному» человеку со стороны сотрудников
2. «Свежий» взгляд «снаружи»
3. Обширный профессиональный опыт в данной области и в других отраслях.

Задачи:

- Прием
- Обслуживание

Критерии оценки:

- кол-во обработанных вызовов
- длительность вызова
- FCR и т.п.

???



Необходимо ставить более экономически измеримые цели!

ЦОБ Сети автосалонов.

I вариант

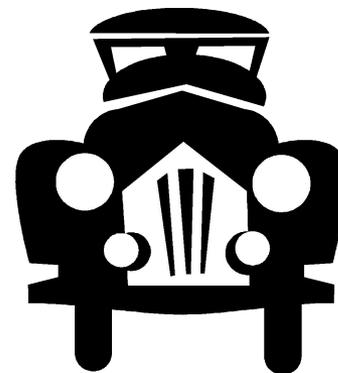
- Прием вызовов
- информационно-справочная служба

II вариант

- Прием вызовов
- Консультация
- Выявление потребности
- Перевод на менеджера по продажам по результатам выявленной потребности

Сложность: все менеджеры могут быть заняты

Решение: проведенные мини-переговоры позволят оператору уточнить контактные данные клиента и внести в CRM систему.



Центр бронирования и информации авиационного агентства



I вариант

- Прием вызовов
- бронирования авиа-, ж/д- билетов, гостиниц (иногда кол-во бронирований достигает нескольких десятков, т.к. диспетчер лишь выполняет просьбу пассажира, и не помогает ему с выбором подходящего варианта)
- выдаче справочной информации по авиа- и ж/д перевозкам,
- оформление бесплатных доставок билетов в дома и офисы

Проблема: диспетчер не нацелен на продажу. Оценивается только кол-во бронирований, а не кол-во выкупленных и доставленных билетов.

Решение: поставить уточненную задачу и включить «продажные» нормы в систему мотивации и поощрений.

Errare humanum est!

или

Человеку свойственно ошибаться.



**Благодарю за
внимание!**

**Контактная информация:
www.fortax.net**

*Целью всей
деятельности
интеллекта является
превращение
некоторого «чуда» в
нормальную жизнь*
Альберт Эйнштейн