

Схема применения штрафов

Действует с 27 ноября 2017

Описание штрафных случаев

Сотрудник КЦ может быть оштрафован в следующих случаях:

- Технические ошибки(Таблица 1)
- Ошибки в продаже (Таблица 2)

Технические ошибки (Таблица 1)

№	Описание нарушения	Сумма штрафа
	Технические ошибки	
1	Оформление ложного заказа. По факту Клиент не давал согласие на оформление	1000
2	Намеренный сброс звонка или пропуск (при поступлении звонка следует отвечать незамедлительно не позднее 3 сек, если произошел сброс клиентом до поднятия трубки, необходимо перезвонить клиенту)	100
3	Тишина на линии (оператор не представляется, нет никаких активностей в диалоге с двух сторон на протяжении длительного времени)	100
4	Изменение бизнес-направления (клиент оставил заявку на сустафаст99, оформили монокуляр)	100
5	Постановка некорректного статуса	100
6	Задвоение заявки без отмены	200
7	Неверная комплектация с точки зрения количества позиций в заказе (например, оформлено большее количество позиций, чем было оговорено с Клиентом)	500
8	Неверная комплектация с точки зрения характеристик товара (например, выбран неверный размер или цвет Джеггинсов)	500
9	Оператор не уточнил дату рождения Клиента	100

Ошибки в продаже (Таблица 2)

№	Описание нарушения	Сумма штрафа
	Ошибки в продаже	
1	Грубость по отношению к Клиенту, в том числе: надменный и осуждающий тон, повышение голоса, фразы типа "Зачем тогда оставляли заявку"	500
2	Отсутствие ВП по скрипту (должно быть задано не менее 70% вопросов из указанных в скрипте)	200
3	Нет резюме после ВП	100
4	Нет присоединения к клиенту, нет активного слушания, нет диалога с клиентом	300
5	Презентация без ВП	200
6	Отработка возражений менее 2х раз (окончательное решение принимает сотрудник КК по общему характеру разговора)	200
7	Некорректная отработка возражения "Назовите цену" (При вопросе клиента о цене, стоимость названа сразу без попытки отработки возражения)	100
8	Ошибка в ФИО, адресе и телефоне Клиента	500
9	Некорректно озвучена ценовая информация по заказу Клиента Оператор обязан проговорить: стоимость заказа и количество позиций в заказе, стоимость доставки (если она платная), общая сумма к оплате (при наличии платной доставки) * Если оператор при проговаривании ценовых предложений сразу же озвучивает стоимость с учетом доставки, то озвучивание отдельно стоимости товара, стоимости доставки и общей стоимости не является обязательным	200
10	Нет подтверждения намерений Клиента выкупить заказ в указанные сроки	200
11	Не озвучен договор оферты	100
12	Озвучены некорректные сроки доставки, а именно больше допустимого (корректный срок: 7-14 дней, + 5 дней хранение на почте)	300

Схема начисления штрафов

1. Отдел КК ежедневно прослушивает разговоры операторов
2. По результатам прослушки формируется таблица с суммой штрафа
3. Сумма штрафа за каждую неделю «резервируется» за Руководителем, то есть Руководитель получает еженедельную выплату БЕЗ суммы штрафа.
4. У Руководителя есть вся следующая неделя для того, чтобы либо оспорить штраф (показав улучшения у оператора), либо переложить штраф на сотрудника
5. Если Руководитель не оспорил и не переложил штраф на сотрудника, то вся сумма штрафа (или ее неоспоренная часть) удерживается с Руководителя

Как оспорить или переложить штраф?

1. Проанализировать ошибки сотрудника, по которым был применен штраф
2. Провести проработку ошибок с сотрудником
3. Если в течение недели сотрудник исправил ошибки – прислать примеры разговоров Анастасии Засухиной
4. До 19:00 каждого воскресенья прислать список оспариваемых и перекладываемых штрафов Анастасии Засухиной в формате, указанном в Таблице 3

Формат для оспаривания штрафов (Таблица 3)

ФИО	Ошибка	Сумма штрафа	Оспаривание /перекладывание	Причина оспаривания	Подтверждение (запись разговора)	Решение (да/нет)

Примечание

1. Сотрудникам, работающим менее 5 смен будет вынесено предупреждение вместо штрафа
2. Сотрудники, штраф по которым вы оспариваете, могут быть прослушаны в любое время и по любым офферам, чтобы избежать «подставных» доказательств.