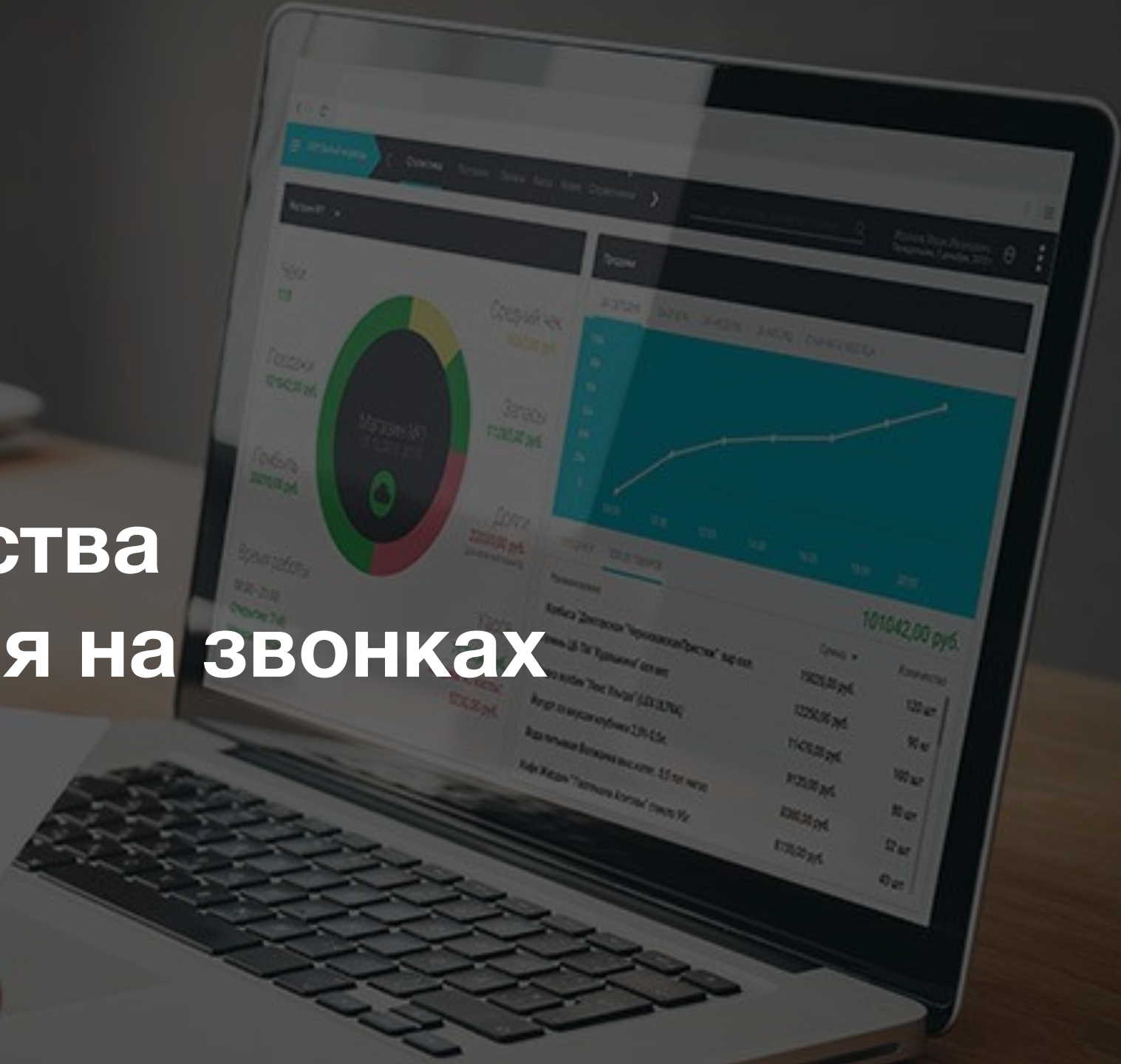
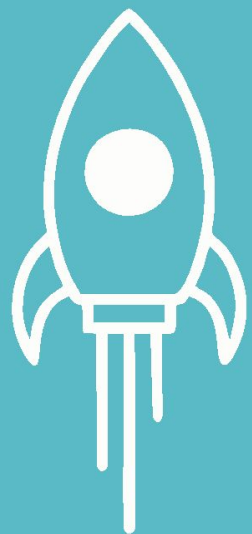




# Оценка качества обслуживания на звонках

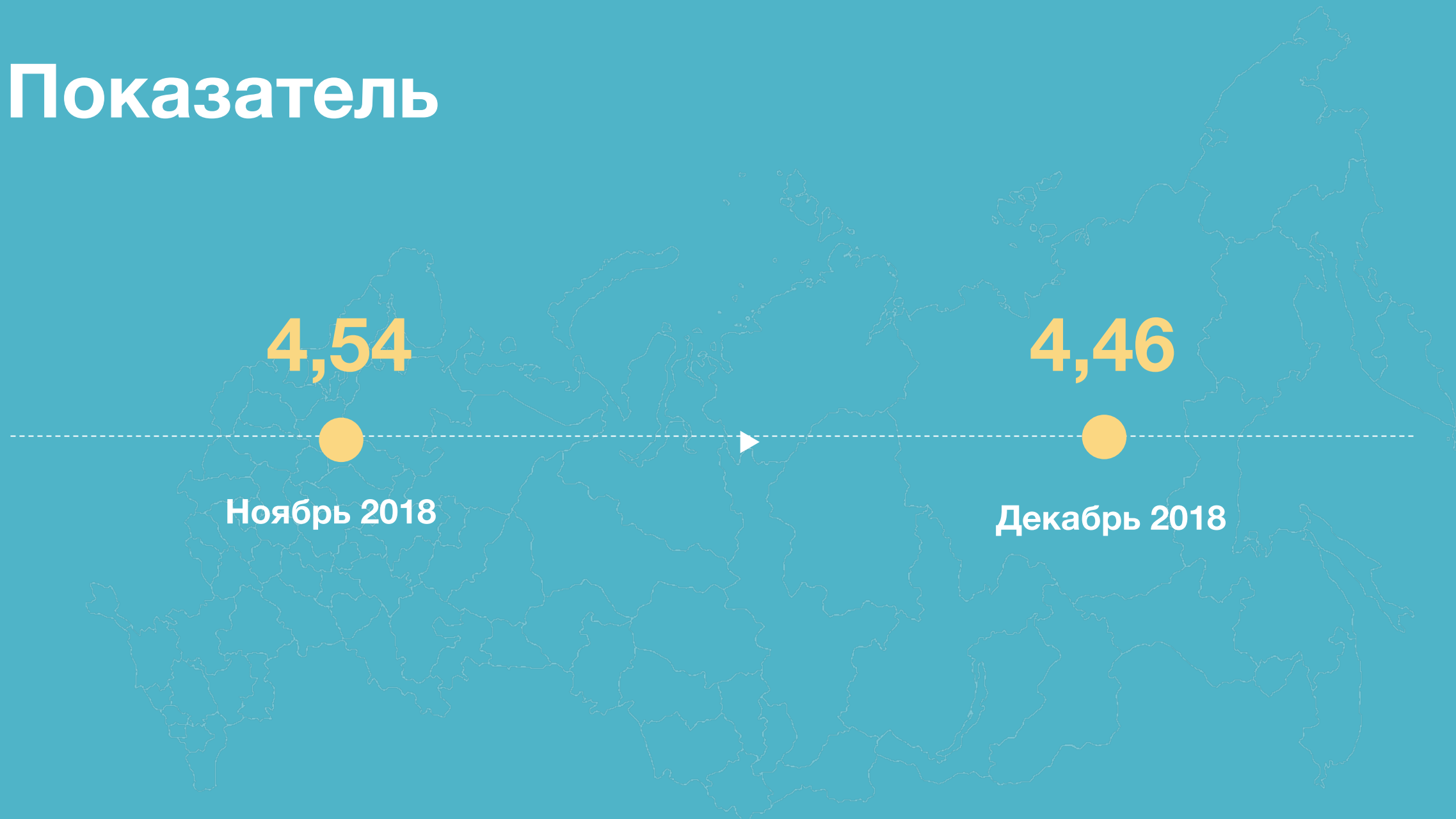




# НАША ЦЕЛЬ:

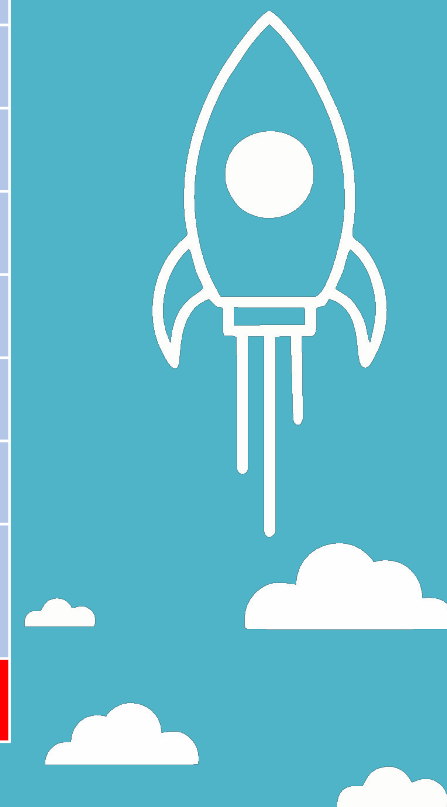
- **4,75%**

# Показатель

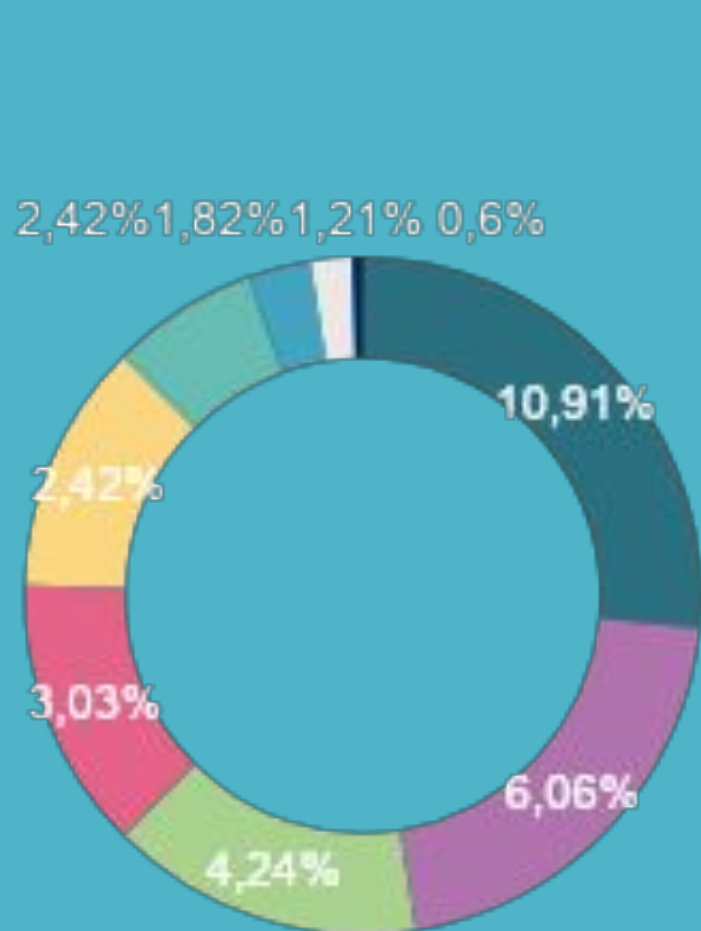


# Оценки за декабрь

Оператор	5	4	3	2	1	Средняя оценка
Лютин	19	-	-	-	2	4,62
Юсупов	24	-	1	-	2	4,63
Соболева	10	1	-	-	2	4,31
Конихина	16	3	1	1	3	4,17
Шигоров	12	2	-	-	1	4,6
Царьков	8	1	1	-	-	4,7
Волков	-	-	-	-	-	-
Гундрова	3	3	-	-	2	3,63
Ванина	7	-	-	1	2	3,9
Володина	16	1	1	1	-	4,68
Муклинкулов а	10	-	-	-	1	4,64
ИТОГО:						4,46



# Ошибки при обслуживании



- Торговля продуктами питания в специализированных магазинах
  - Супермаркеты и универсамы
  - Торговля в нестационарных торговых объектах и на рынках
  - Торговля промтоварами
  - Торговля продуктами в специализированных магазинах
  - Дистанционная торговля
  - Торговля культурными товарами
  - Торговля бытовой и иной электроникой и техникой
  - Торговля моторным топливом в специализированных магазинах
- Обращение по имени 10,91%
- Ошибки в речи 6,06%
- Неверная информация 4,24%
- Нарушение идентификации 3,03%
- Необоснованное удаленное подключение 2,42%
- Нарушение алгоритмов 2,42%
- Знакомство 2,42%
- Холд более 2-х минут 2,42%
- Молчание в эфир. 1,82%
- Отсутствие заинтересованности 1,21%
- Перевод в исходящий 0,6%;
- Неперезвон клиенту 0,6%;
- Слив 0,6%;

## Ошибки на протяжении всего периода работы

Маркер	Сентябрь 2018	Октябрь 2018	Ноябрь 2018	Декабрь 2018
Знакомство	4,2%	нет нарушений	0,9%	2,42%
Обращение по имени	12,5%	13,3%	13,6%	10,91%
Идентификация	4,2%	6,7%	6,4%	3,03%
Ошибки в речи	4,2%	2,5%	7,3%	6,06%
Нарушение алгоритмов	5,8%	7,5%	4,5%	2,42%
Необоснованное удаленное подключение	0,8%	Нет нарушений	Нет нарушений	2,42%
Неверное предоставление информации	7,5%	4,2%	6,4%	4,24%
Молчание в эфир более 30 секунд	7,5%	4,2%	2,7%	1,82%
Холд более 2-х минут	5,8%	3,3%	2,7%	3,03%
Уточнение оставшихся потребностей	1,7%	0,8%	Нет нарушений	Нет нарушений
Перевод консультации в исходящий звонок	3,3%	3,3%	0,9%	0,6%
Слив клиента	5%	5,8%	Нет нарушений	0,6%
Отсутствие заинтересованности	2,5%	5%	4,5%	1,21%
Неперезвон клиенту	0,8%	Нет нарушений	Нет нарушений	0,6%

## Креатив, предвосхищение клиента. Благодарность от клиентов.

текст	Кол-во звонков, где оператор использовал креативную фразу, предвосхищение клиента, либо получил благодарность от клиента.			
	Сентябрь (10 звонков)	Октябрь (10 звонков)	Ноябрь (10 звонков)	Декабрь (10 звонков)
Ванина Ирина	3	4+10 (благод)	6+10 (благод)	5
Волков Алексей	3	4	3	-
Володина Анастасия	1+5 (предв)	3	3	3
Соболева Анна	1	1	3	2+10 (благод)
Гундрова Надежда	1	3	2	3
Муклинкулова Рената	3	3	4	2+5 (предвосх)
Шигоров Илья	0	1	0	3
Царьков Артур	1	3	3+10 (благод)	8
Промзелев Александр	2	0+10(благод)	0	1
Юсупов Раиль	0	0	0	0

**Спасибо за внимание!**  
**Вопросы?**

