



neovox

Contact Center

WELCOME-тренинг

Добро пожаловать в
компанию!

The background features a large orange semi-circle on the right side, with two thin orange curved lines on the left side, creating a layered, abstract design.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

Блок обучения	Тематик	День/время
Welcome курс	<ul style="list-style-type: none"> • О компании • Требования и правила компании • Программы оператора • Нормы общения с клиентами 	1 день с 10:00 до 15:00
Продукты ПАО Почта Банк	<ul style="list-style-type: none"> • Основные продукты компании Почта Банк • Кредитные карты • Изучение скрипта 	2 день с 9:00 до 17:00
Этапы продаж	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка к предстоящему диалогу • Установление контакта • Презентация • Отработка возражений • Заключение сделки • Послепродажное сопровождение • Практические задания • Изучение скрипта 	3 день с 9:00 до 17:00
Практика	<ul style="list-style-type: none"> • Электронное тестирование • Тестовый звонок • Высадка в линию 	





Участвуют все -
говорит один



Телефоны выключаем,
звоним в перерывах



Общаемся на «ТЫ»



Аплодисменты
выступающим



Все вопросы -
умные



Вперёд не забегаем



Следим за
временем



Работаем на
результат

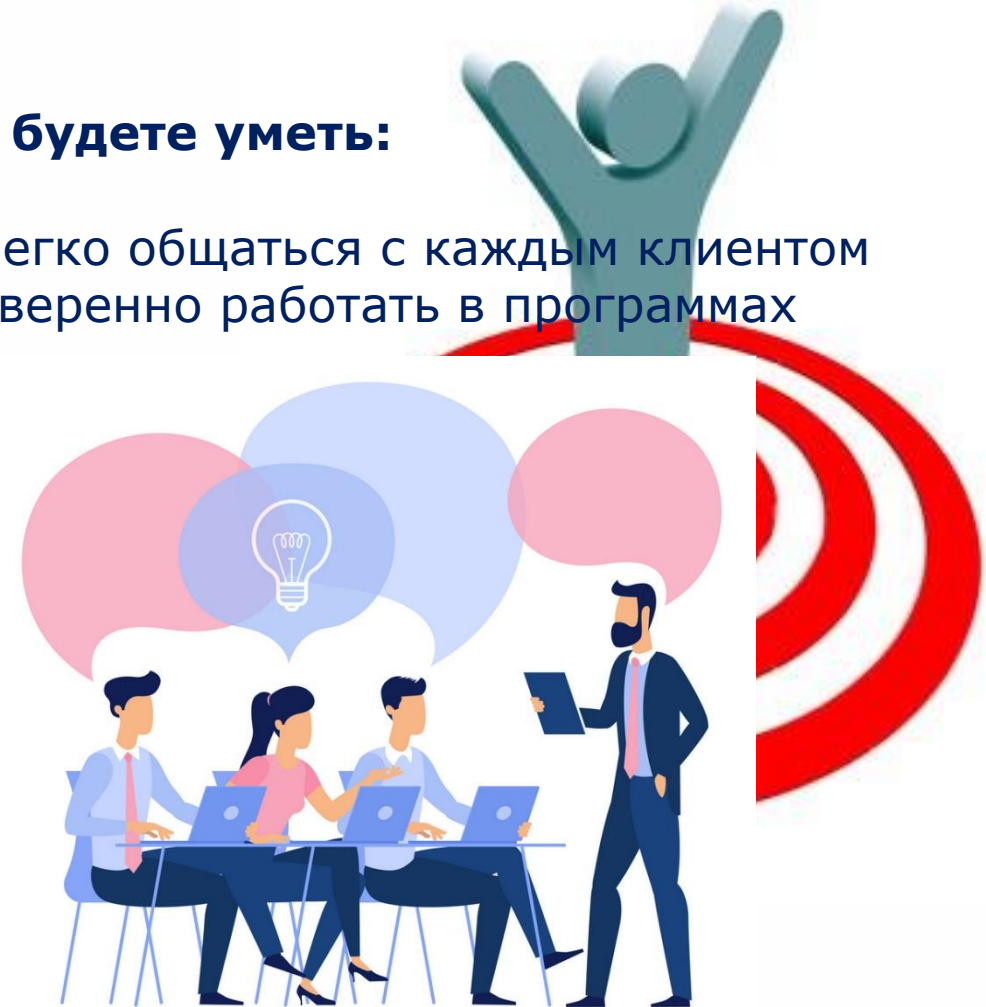
По итогам обучения

Вы будете знать:

- ✓ Какие преимущества гарантирует наша компания
- ✓ Какие правила и требования необходимо соблюдать при работе в компании
- ✓ Как грамотно построить диалог с клиентом
- ✓ Как умело пользоваться программами

Вы будете уметь:

- ✓ Легко общаться с каждым клиентом
- ✓ Уверенно работать в программах



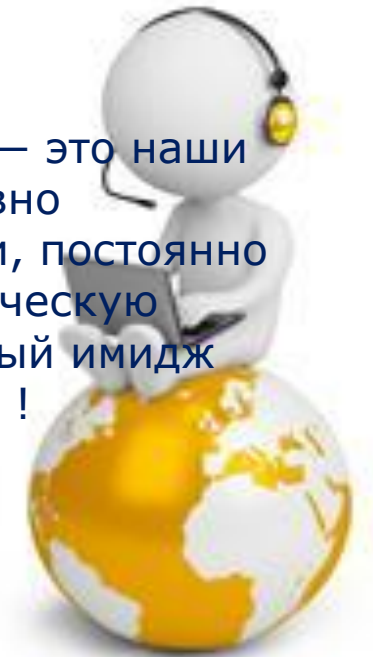
The background features a large, solid orange shape on the right side, which is partially enclosed by two thin, concentric orange curved lines on the left. The rest of the background is white.

О КОМПАНИИ

Neovox – это аутсорсинговый контактный центр, который занимается обработкой запросов от клиентов посредством звонков, чатов, оформления заявок.

- ✓ Компания входит в **ТОП-5 крупнейших аутсорсинговых контактных центров** России.
- ✓ Мы являемся **партнером крупнейших российских и зарубежных компаний** в вопросах обслуживания клиентов.
- ✓ Наши сотрудники представляют интересы **крупных компаний, государственных организаций, ведущих банков, интернет-магазинов, страховых и логистических компании**, таких как Почта России, EMS, МТС Банк, Почта Банк и другие.

- ✓ **Наша команда**
Самое важное для компании — это наши сотрудники, которые ежедневно взаимодействуют с клиентами, постоянно обеспечивают высокую техническую поддержку и создают успешный имидж компании. Мы ценим каждого !



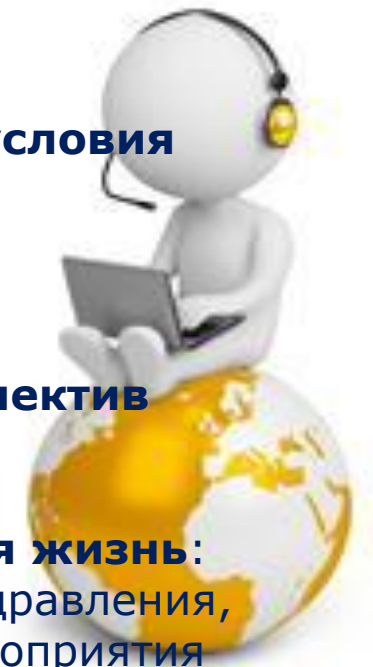
Компания создана в 2010 году

Центральный офис: Москва

Представительства: Астрахань, Волгоград, Волжский, Липецк, Смоленск, Саранск.



- ✓ **Стабильная заработная плата**
- ✓ **Прозрачная система мотивации** (оплата за часы + премии)
- ✓ **Обучение за счет компании**
- ✓ **Трудоустройство в рамках ТК**
- ✓ **Карьерный рост.** 90% руководителей контакт-центров Neovox начинали как операторы
- ✓ **Профессиональное развитие**
- ✓ **Развитая система наставничества и поддержки**
- ✓ **Комфортные условия работы**
- ✓ **Уютный офис**
- ✓ **Дружный коллектив**
- ✓ **Насыщенная корпоративная жизнь:** праздники, поздравления, интересные мероприятия
- ✓ **Удобный график**



8 операционных площадок
на территории России

более **3900**
сотрудников

2500 оборудованных
рабочих мест

24x7x365 режим
работы площадок

до 250 тыс. обработанных
звонков в день

40 млн. контактов в год по
голосовым каналам коммуникаций



«Наша миссия состоит в оказании помощи партнерам по организации эффективных и высокотехнологичных коммуникаций с их клиентами благодаря высокому уровню профессионального и творческого развития наших сотрудников»



Телемаркетинг

Линии поддержки
офиса

Анкетирование
(опрос)

Информирование
клиентов

Информационно-
справочная
служба/Горячие линии

Информационная
поддержка продукта





Логин: neovox_cc

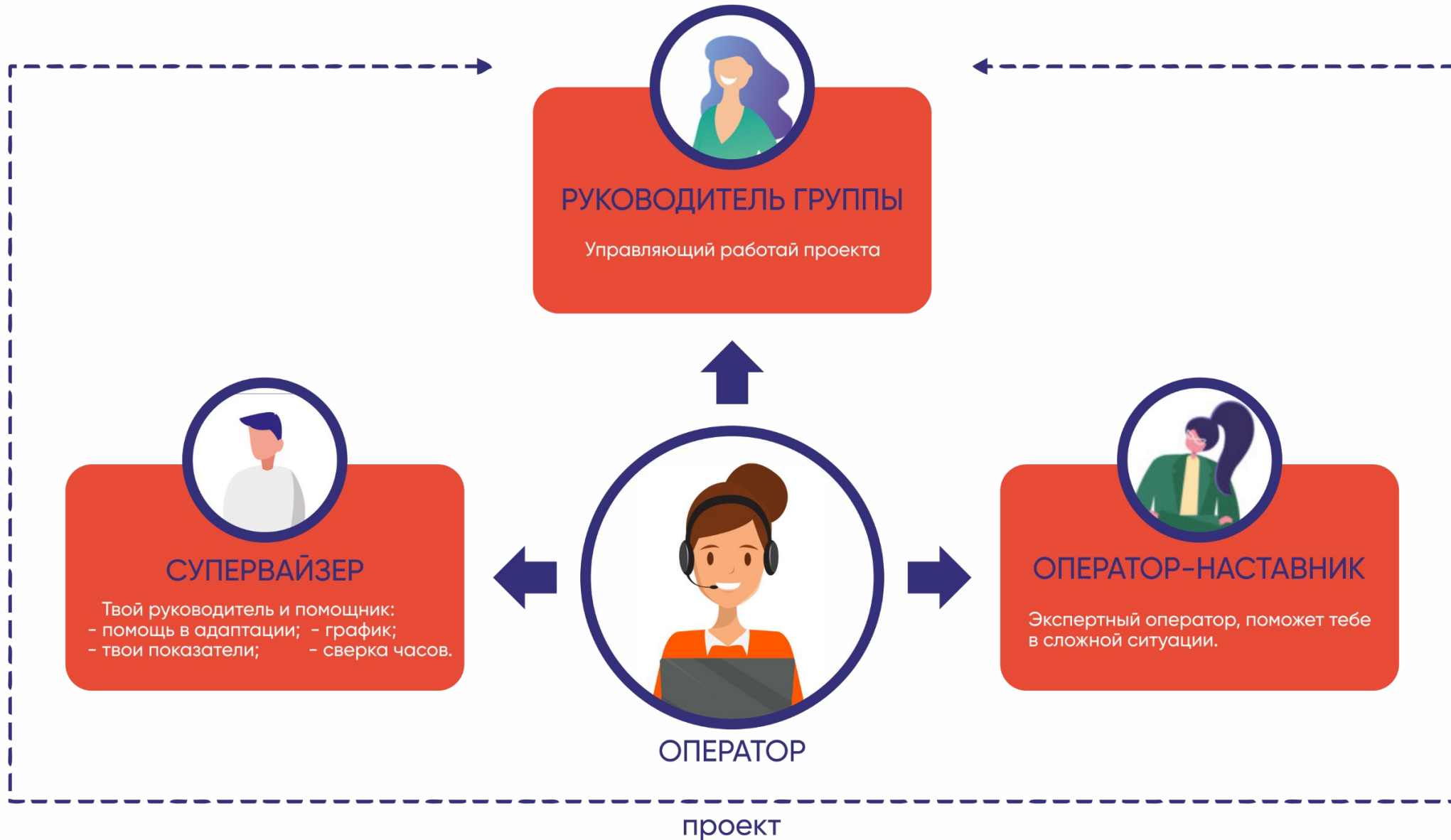


Логин: neovox_cc





КАРЬЕРНЫЙ РОСТ И РАЗВИТИЕ





Рост заработной платы

Свыше 16 000

Свыше 20 000

Свыше 30 000

Свыше 45 000

Свыше 60 000



Оператор 1мес. → СВ 2,3г. → РГ 1 мес.



Николаева Анастасия
Оператор 1,5 г. → СВ 1,2 г. → РГ 2 г. → РН 4мес.



Сергеева Елена
Оператор 6 мес. → СВ 7 м. → РГ 1,7 г. → РКЦ 2,11г.

Оператор со
знаниями 1-
го проекта



Оператор со
знаниями 2-х
проектов



Универсальный
оператор



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕНИНГИ

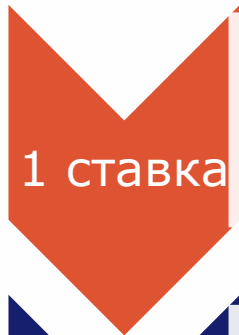
- Клиентоориентированность
- Работа с конфликтным клиентом
- Эффективные продажи
- Стрессоустойчивость
- Техники активного слушания



The image features a large, solid orange shape on the right side, which is partially cut off by the edge of the frame. To its left, there are two thin, curved orange lines that follow the same arc as the larger shape, creating a sense of depth and movement. The background is white.

ВАШ ДОХОД

Окладная часть + Премияльная часть = Итоговый доход



- отработанные часы + премия = от 17820 до ...



- отработанные часы + премия = от 12782 до ...



- отработанные часы + премия = от 8250 до ...

*Заработная плата - 2 раза в месяц

Оплата за обучение производится **во вторую зарплату**, единой суммой за кол-во часов обучения.

Стоимость обучения на проекте
Почта Банк_ТМ 61,60 рублей /час.

С учетом перерывов/обеда
длительность обучения 24 час.

Итого: 1478,4

2021																					
Январь							Февраль							Март							
пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
				01	02	03	01	02	03	04	05	06	07	01	02	03	04	05	06	07	
04	05	06	07	08	09	10	08	09	10	11	12	13	14	08	09	10	11	12	13	14	
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	
25	26	27	28	29	30	31								29	30	31					
Апрель							Май							Июнь							
				01	02	03	04					01	02					01	02	03	04
05	06	07	08	09	10	11	03	04	05	06	07	08	09	07	08	09	10	11	12	13	
12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	
19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	
26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30					
							31														
Июль							Август							Сентябрь							
				01	02	03	04						01					01	02	03	04
05	06	07	08	09	10	11	02	03	04	05	06	07	08	06	07	08	09	10	11	12	
12	13	14	15	16	17	18	09	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	
26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30				
							30	31													
Октябрь							Ноябрь							Декабрь							
				01	02	03					01	02	03					01	02	03	04
04	05	06	07	08	09	10	08	09	10	11	12	13	14	06	07	08	09	10	11	12	
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19	
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26	
25	26	27	28	29	30	31	29	30						27	28	29	30	31			

Пример с датой



Рассчитаем ваш доход



Êàëüêóëÿòîð Çï



**АДАПТАЦИЯ И
НАСТАВНИЧЕСТВО**





В свободное время Вы можете отдохнуть в комнате отдыха

- Комната отдыха
- Столовая
- Библиотека
- Бесплатный Wi-Fi в зонах отдыха



Празднование дня рождения компании



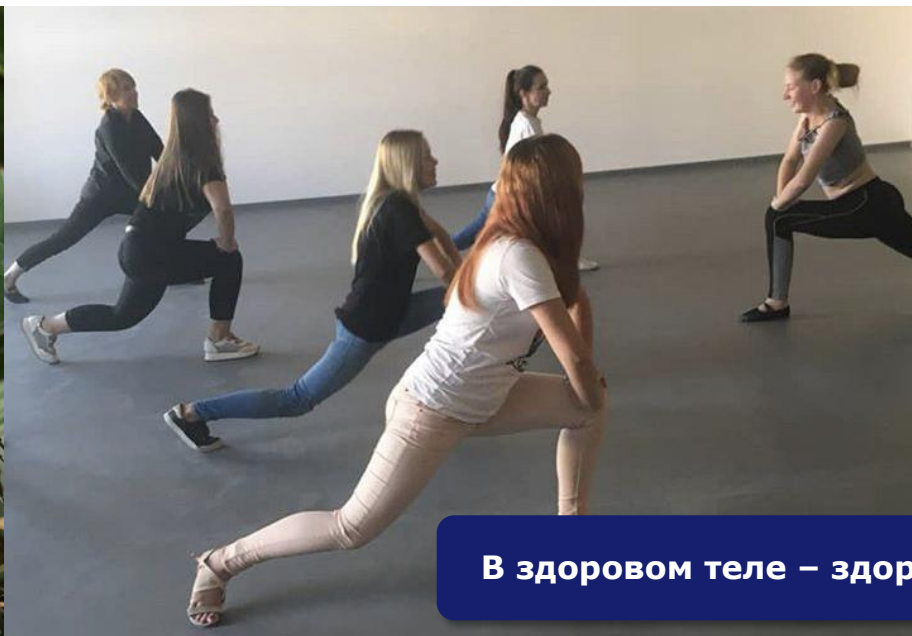
Тематические дни – прояви весь свой креатив!



Праздники для всей семьи



Мастер-классы



В здоровом теле – здоровый дух!



По желанию ты можешь участвовать в благотворительных акциях, которые запускает наша компания в поддержку детских домов, приютов для животных.





- ✓ Мы - сотрудники компании заказчика, а не операторы контакт-центра.
- ✓ Мы предоставляем телефоны только компании заказчика.
- ✓ У нас нет информации о других услугах/продуктах/акциях.



Качественная обработка
телефонных вызовов.

Выполнение личных
показателей (КПЭ,
дисциплина)

Взаимодействие с
супервайзером и
проектной командой





Наставник- опытный сотрудник
контакт-центра

Проводит вас до
рабочего места

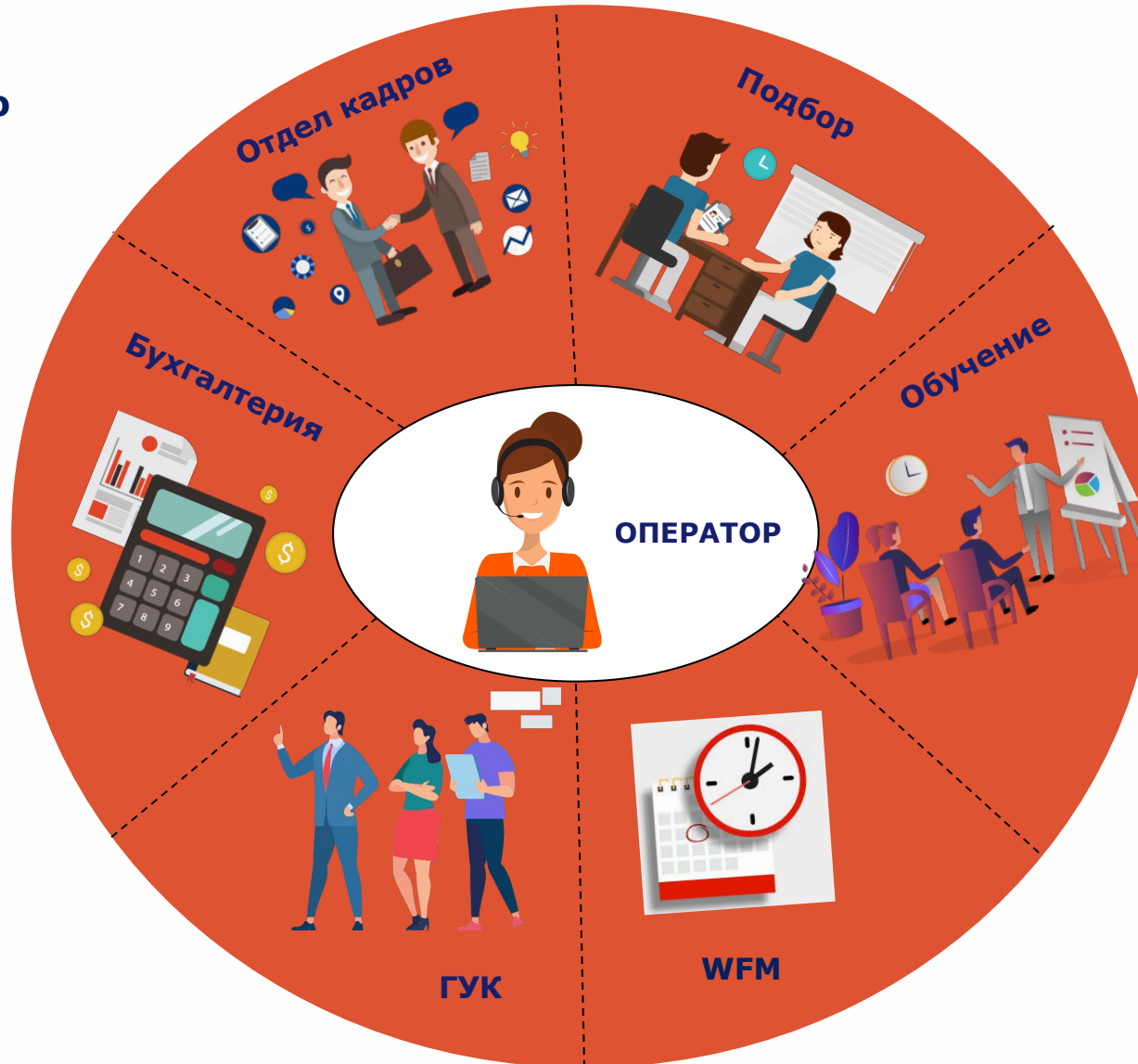
Поможет открыть все
программы,
необходимые для
работы

При возникновении вопросов, поставьте клиента
на удержание, поднимите руку или обратитесь к
ответственному сотруднику, который предоставит
вам ответ

- Трудоустройство
- Больничный
- Отпуск

- Получение заработной платы
- Аванс

- Прослушивание и оценка ЗФ
- Обратная связь



- Отбор и оценка кандидатов

- Базовое обучение
- Обучение новым навыкам
- Помощь в работе
- Посвящение в операторы

- Составление графиков работы и перерывов



ПРАВИЛА РАБОТЫ

- ✓ Деловой стиль
- ✓ Чистая, опрятная одежда

- ✓ Приходи на работу вовремя
Рабочее время начинается с момента регистрации в программе

- ✓ Верхнюю одежду оставляем в гардеробе

Где сесть?

- ✓ Занимаем места согласно плану рассадки

А это где?

- ✓ Спроси у супервайзера или наставника
 - ✓ Открой все необходимые программы Naumen и др.
-
- ✓ Запишись у супервайзера/наставника на перерыв



- Позвони и предупреди своего Супервайзера/Руководителя группы. **Заблаговременно**
- Если заболел вечером и понимаешь, что не сможешь выйти на работу, то сообщи об этом в тот же день.
- Если почувствовал себя плохо утром, предупреди супервайзера/ руководителя желательно **за три часа** до начала вашей рабочей смены.
- Вызови врача/обратись к терапевту в поликлинику по месту жительства и оформи больничный лист.
- В первый рабочий день после болезни сдай больничный лист Руководителю группы/Супервайзеру.



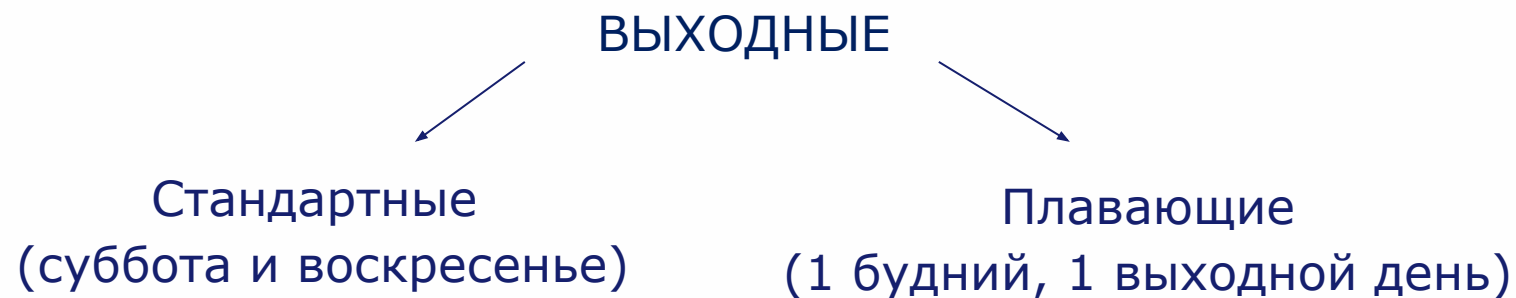
Что мне делать, если я опаздываю, т.к. попал(а) в пробку и т.д.?

- Обязательно предупреди своего Супервайзера или Руководителя группы по телефону.

Как составить график работы?

- ✓ График необходимо составлять на месяц вперед
- ✓ Корректировки может внести Супервайзер
в первый рабочий день текущей рабочей недели на следующую

ВАЖНО: Помните, что необходимо выходить на работу вовремя и придерживаться согласованного графика.



Длительность смены	Время работы	Продолжительность перерыва
4 часа 30 мин	4-часовой рабочий день	30 мин
5 часов 30 минут	5-часовой рабочий день	30 мин
6 часов 45 мин	6-часовой рабочий день	45 мин
7 часов 45 мин	7-часовой рабочий день	45 мин
9 часов	8-часовой рабочий день	1 час
10 часов	8 часов 50 минут рабочий день	1 час 10 мин
11 часов	9 часов 40 минут рабочий день	1 час 20 мин
12 часов	10 часов 30 минут рабочий день	1 час 30 мин

Verint – это программа, которой пользуются многие российские и зарубежные компании, так как она помогает сотрудникам отдела планирования делать точные и качественные прогнозы, а это позволяет следить за порядком во всей компании.



VERINT

МОЯ СТРАНИЦА | МОЯ ИНФОРМАЦИЯ | МОЙ ГРАФИК | МОИ ЗАПРОСЫ | МОЕ ВРЕМЯ | МОЕ ОТСЛЕЖИВАНИЕ

Общие сведения | **Персональные данные** | Группа

МОЙ ЛИЧНЫЙ ГРАФИК: Володар, Дмитрий Васильевич

Даты: 05.12.2016 - 09.12.2016 | Показать | **Тестовый**

Компания	Смена	Длительность	Категория длительности
EMS Почта России	понедельник 2 декабря 2016 09:00 - 17:00	Восход EMS LPO 09:00 - 10:00	
		Перерыв 10:00 - 10:10	
		Восход EMS LPO 10:10 - 12:15	
		Перерыв 12:15 - 12:45	
		Восход EMS LPO 12:45 - 15:05	
		Перерыв 15:05 - 15:25	
EMS Почта России	вторник 4 декабря 2016 09:00 - 17:00	Восход EMS LPO 09:00 - 09:45	
		Перерыв 09:45 - 10:05	
		Восход EMS LPO 10:05 - 12:30	
		Перерыв 12:30 - 13:00	
		Восход EMS LPO 13:00 - 15:05	
		Перерыв 15:05 - 15:15	
EMS Почта России	среда 5 декабря 2016 12:00 - 20:00	Восход EMS LPO 12:00 - 15:00	
		Перерыв 15:00 - 16:00	
		Восход EMS LPO 16:00 - 17:00	
		Перерыв 17:00 - 17:15	
		Восход EMS LPO 17:15 - 20:00	

В нашей компании мы не приветствуем

- ✓ На рабочем месте жевать жевательную резинку;
- ✓ Приносить на рабочее место пищу, в том числе и чай, кофе, только в закрывающейся таре;
- ✓ Громко говорить в операторской;
- ✓ Доставать мобильный телефон в операторском зале;
- ✓ Производить любые посторонние для разговора звуки;
- ✓ Находиться на рабочем месте в верхней одежде и уличной обуви;
- ✓ Ходить на улицу с открытой кружкой;
- ✓ Употребление спиртных напитков;
- ✓ Применение наркотических и токсических средств;
- ✓ Нецензурная речь;
- ✓ Неуважение к работникам КЦ;
- ✓ Отказ в помощи.



ЛИЧНЫЙ КОНТАКТ

55%

38%

7%

ВНЕШНИЙ ВИД

КАК ГОВОРЮ

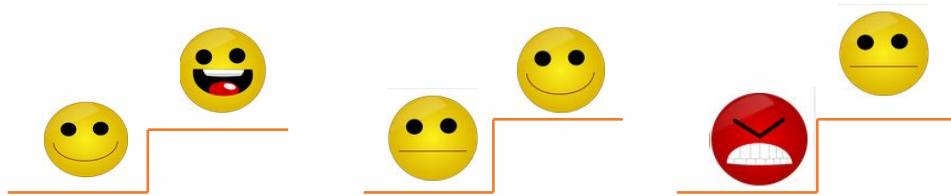
ЧТО ГОВОРЮ

КОНТАКТ ПО ТЕЛЕФОНУ

86%

14%

1. Правило доброжелательности



2. Правило активности

Оператор всегда активно участвует в разговоре, удерживает инициативу в беседе и предоставляет полную информацию, не дожидаясь наводящих вопросов.

3. Правило комфорта

Оператор следит за тем, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию — по скорости, по громкости, по эмоциональной атмосфере.

4. Правило корректности

Оператор сохраняет спокойствие в любой ситуации и никогда не высказывает своего недовольства поведением собеседника — ни интонациями, ни словами.

5. Правило выразительного звучания

Оператор всегда демонстрирует свою заинтересованность в теме разговора и своем собеседнике. Расстановка логических ударений, умение владеть высотой своего голоса — обязательные операторские навыки. И ничто не сможет заменить энтузиазма в голосе оператора.



Отчетность



Фото и видео материалы о внутренней структуре КЦ



Информация о используемых средствах защиты в компании



Контактные номера телефонов сотрудников компании

1. Пропуск на обучение:

- ✓ Утром, перед началом обучения тренер будет встречать группу и провожать в тренинговую.

2. Постоянный пропуск:

- ✓ В последний день обучения тренер проводит группу в службу технической поддержки, где им создают пропуск по биометрическому сканированию пальца для прохождения на территорию КЦ.



УЧЕНИЧЕСКИЙ

г. Смоленск

Общество с ограниченной ответственностью «Неовокс Контакт-Центер» (ООО «Неовокс Контакт-Центер») именуемое в дальнейшем «Общество», в лице руководителя отдела кадров, действующего на основании доверенности №2 от 04.03.2019 г., с одной стороны, и _____, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1.1. Настоящий договор заключен для получения квалификации в Обществе.

1.2. Срок действия договора _____ 20 ____ года.

1.3. Форма ученичества – _____

1.4. Место проведения обучения – Смоленск г., Бабушкина ул. _____

1.5. Продолжительность обучения _____

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Общество обязано:

1) обеспечить Ученику во время обучения _____

2) выплачивать Ученику стипендию _____

3) производить оплату работ, выполняемых Учеником на практических занятиях; _____

4) заключить дополнительные соглашения _____

5) заключить с Учеником настоящий договор в соответствии с условиями _____

2.2. Общество вправе осуществлять контроль успеваемости Ученика в процессе обучения.

2.3. Ученик обязан:

- пройти обучение в соответствии с настоящим договором и учебным планом;

- не пропускать учебные занятия;

- соблюдать требования охраны труда и внутреннего трудового распорядка Общества.

2.4. Ученик после окончания обучения вправе требовать от Общества _____

2.5. Ученик _____

2.6. Ученик _____

2.7. Ученик _____

2.8. Ученик _____

2.9. Ученик _____

УЧЕНИЧЕСКИЙ ДОГОВОР С ЛИЦОМ, ИЩУЩИМ РАБОТУ N ____

г. Волгоград

_____ 20 ____ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Волга.Ком» (ООО «Волга.Ком») именуемое в дальнейшем «Общество», в лице руководителя отдела кадров, действующего на основании доверенности №2 от 04.03.2019 г., с одной стороны, и _____, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Настоящий договор заключен с целью прохождения Учеником профессионального обучения для получения квалификации «Оператор Контактного центра» для дальнейшего трудоустройства в Обществе.

1.2. Срок действия договора – с _____ 20 ____ года по _____ 20 ____ года.

1.3. Форма ученичества – курсовое обучение по очной форме.

1.4. Место проведения обучения - ООО «Волга.Ком»: 400066, г. Волгоград, ул. Краснознаменская д. 9, офис 34

1.5. Продолжительность обучения _____ часа(ов). По окончании обучения Ученику необходимо сдать квалификационный экзамен в виде тестов.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Общество обязано:

2.1.1. Обеспечить Ученику возможность обучения в соответствии с условиями настоящего договора и учебным планом;

2.1.2. Выплачивать Ученику стипендию после окончания обучения согласно расценкам проекта;

2.1.3. Производить оплату работ, выполняемых Учеником на практических занятиях;

2.1.4. Заключить дополнительное соглашение о продлении действия настоящего договора в следующих случаях:

- перенос тестирования на более поздний срок, чем тот, который установлен учебным планом;

- болезнь ученика, из-за которой он не может посещать занятия, сдавать тестирование в срок, предусмотренный расписанием;

- прохождение Учеником военных сборов;

- другие случаи, предусмотренные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ;

2.1.5. Заключить с Учеником при положительных результатах тестирования трудовой договор

2.2. Общество вправе осуществлять контроль успеваемости Ученика в процессе обучения.

2.3. Ученик обязан:

- пройти обучение в соответствии с настоящим договором и учебным планом;

- не пропускать учебные занятия;

- соблюдать требования охраны труда, правила внутреннего трудового распорядка Общества.

2.4. Ученик после окончания срока ученического договора и успешной сдачи тестирования вправе требовать от Общества заключения трудового договора

3. ОПЛАТА ОБУЧЕНИЯ

3.1. По окончании срока действия настоящего договора Ученику выплачивается стипендия в размере _____ рублей/час за теоретическую часть обучения.

3.2. Работы, выполняемые Учеником на практических занятиях, оплачиваются ежемесячно _____ и _____ числа месяца) из расчета _____ рублей/час согласно расценкам проекта.

не чем каждая
вид, следует
боты, выпол
рублей/час
расходы Общ
ченная за вр

работ, вып
2. Настояще

4. ИЗМЕНЕ

менение усл
он, которое
яющего догов
стоящий дог
окончание ср
спешная дос
еудовлетвор

пропуск учеб
арупление пр

стоящий дог
ому для каж
оры или раз
ра, подлежат
всем осталь
ательством

с:
ктивные тел
149
11
10440000664
ЛП № 3652 БА
45250000855
5
адрес: 21403
бушкина ул. 1

№с: 214031, С
злина ул. дом 1

_____/ ДВ.

пляр учениче

4. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ УЧЕНИЧЕСКОГО ДОГОВОРА

4.1. Изменение условий договора в течение срока его действия допускается только по соглашению Сторон, которое оформляется дополнительным соглашением, являющимся неотъемлемой частью настоящего договора.

4.2. Настоящий договор прекращается по следующим основаниям:

4.2.1. Окончание срока обучения.

4.2.2. Успешная досрочная сдача тестирования.

4.2.3. Неудовлетворительная оценка, полученная Учеником при сдаче тестирования.

4.2.4. Пропуск учебного занятия без уважительных причин.

4.2.5. Нарушение правил охраны труда и правил внутреннего трудового распорядка Общества.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

5.2. Споры или разногласия между Сторонами, возникшие при выполнении условий настоящего договора, подлежат разрешению в порядке, установленном законодательством РФ.

5.3. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются законодательством РФ.

6. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Работодатель:
ООО «Волга.Ком»
ИНН 3444271216
КПП 344401001
Р/с 40702810400060022383
Банк: Ф-Л ПАО «МТС-БАНК» В Г. РОСТОВЕ-НА-ДОНУ
К/с 30101810400000000967
БИК 046015967
Юридический адрес: 400066, Волгоградская обл. Волгоград г, Краснознаменская ул. дом № 9, офис 34

Ученик:

Паспорт гражданина РФ: _____ № _____
Выдан « _____ » _____ 20 ____ г.

Код подразделения: _____
Адрес (с индексом): _____

_____/ Ю. А. Захаржевская

М.П.

Второй экземпляр ученического договора на руки получен: _____

(подпись)

Вопросы по пройденному материалу:

- Как вы понимаете, что подразумевается под соблюдением «коммерческой тайны» в нашей компании?
- Что необходимо иметь при себе, для того, чтобы получить пропуск на обучение?
- Где необходимо садиться в свой первый рабочий день? У кого можно узнать данную информацию?
- По каким вопросам вы можете взаимодействовать с супервайзером?
- Что делать, если ты (вы) заболел (и)? Опоздал (и)?
- Как составлять график работы?
- Перечисли правила работы в нашей компании?
- Как можно развиваться в нашей компании?



НОРМЫ ТЕЛЕФОННОГО ЭТИКЕТА

1. Оператор контакт-центра

Сотрудник, занимающийся обслуживанием телефонных вызовов.

2. Клиент

Физическое или юридическое лицо, с которым разговаривает оператор.

3. Соединение

Сеанс двусторонней голосовой связи между оператором контакт-центра и клиентом.

4. Вызов/звонок

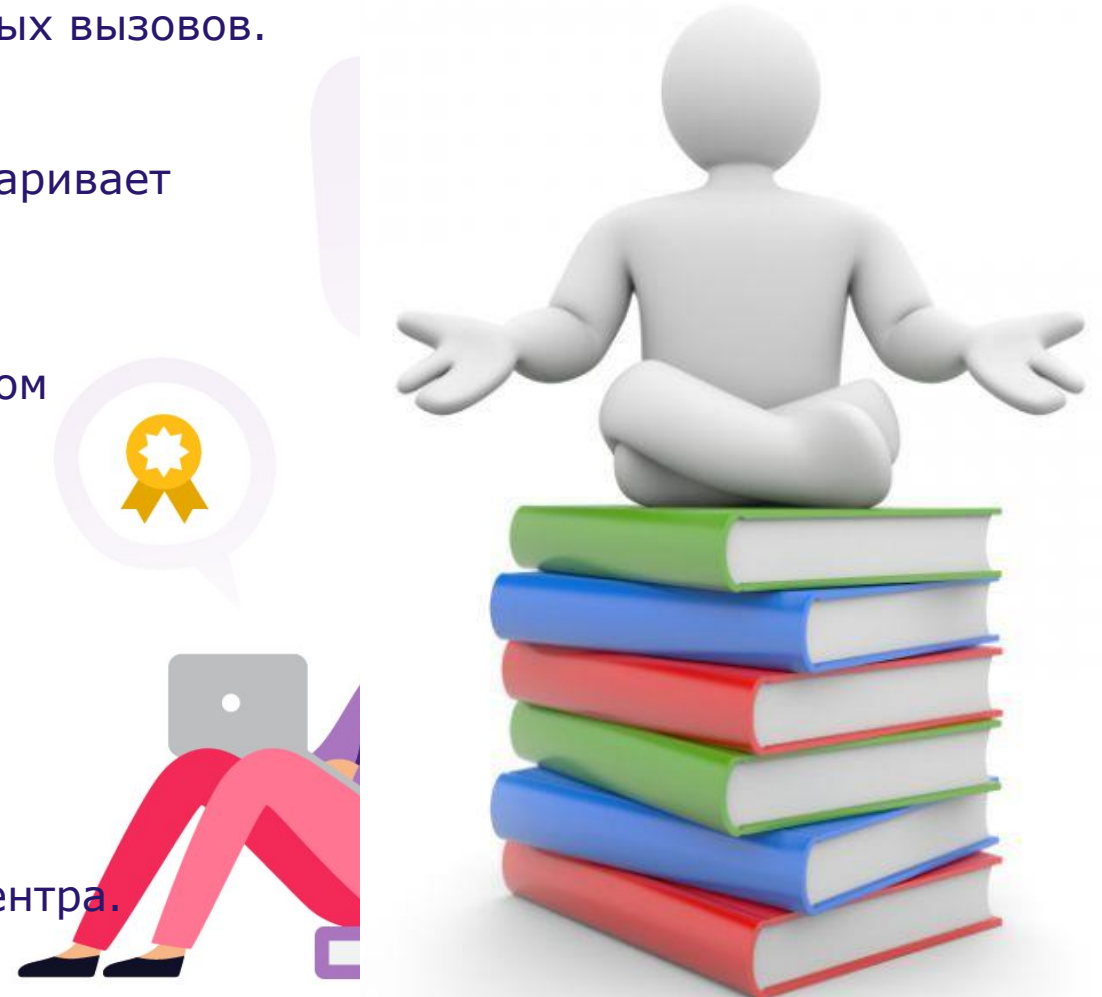
Запрос на установление соединения.

5. Входящий вызов

Это вызов, направленный оператору контакт-центра.

6. Пропущенный вызов

Входящий вызов, непринятый оператором контакт-центра.



7. Проект

Отдел в контакт-центре, который представляет интересы одного заказчика.

8. Руководитель группы

Главный по проекту, занимается организацией и развитием рабочего процесса.

9. Супервайзер

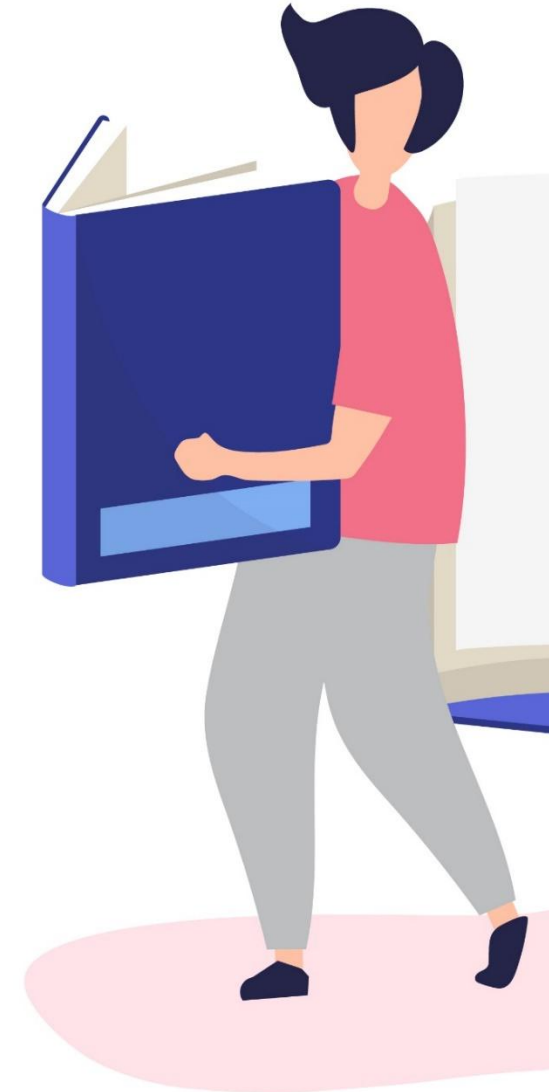
Помощник руководителя группы, который контролирует качество работы операторов и помогает им в сложных ситуациях.

10. Заказчик

Это представитель компании, по заказу которого открывается проект в контакт-центре.

11. IP-Коммуникатор/ Программный телефон Naumen SoftPhone

Программа, выполняющая функции телефона.



12. Скрипт

Информационная программа, с данными по проекту.

13. Скрипт не поднимается

Скрипт не загружается (не выходит на экран). В этом случае обращаемся к супервайзеру.

14. Тип набора

Это вариант набора номера (ручной, полуавтоматический, автоматический).

15. Принять звонок

Ответить на пришедший звонок не позднее 2-х гудков после его поступления.

16. Отработать возражение

Ответить на дополнительные вопросы или сомнения абонента.

17. Периметр

Два ряда рабочих мест, ограничивающих определенное пространство.



- Следите за своей осанкой.
- Улыбнитесь!
- Внимательно слушайте собеседника.
- Ведите себя уверенно, не теряйтесь.
- **ГОВОРИТЕ ЧЕТКО, НЕ ТОРОПЯСЬ**, рассчитывая, что возможно ваш собеседник ведет записи.
- Повторяйте при записи.
- Следите за дикцией.
- Не производите ненужных шумов.
- Выключайте микрофон для поиска информации.

Постановка на удержание

- Вам необходимо проконсультироваться - сообщите об этом клиенту, попросите подождать.
- Вернувшись – поблагодарите за ожидание.

- Делайте паузу для ответов собеседника.
- Проверяйте правильность понимания собеседником ваших объяснений.
- Говорите только то, в чём вы уверены.
- Никогда не поучайте.
- Не говорите нравоучительным тоном, подчеркивая свою компетентность на фоне некомпетентности клиента.
- Никогда не допускайте никаких фамильярностей при обращении с клиентами.
- В конце разговора обязательно поблагодарите клиента за то, что он обратился в нашу компанию.

Как переспросить сложное название улицы или фамилию

- Переспрос при помощи букв и имен: Простите, первая буква О – Ольга, или А – Анна? (используем только полные имена для переспроса).
- Переспрос при помощи слова правильно: Соколов, правильно?
- Переспрос при помощи статуса: Простите, ваш город, пожалуйста!



Слова-Паразиты	Слова-Раздражители
<p>Это слова, которые не несут смысловой нагрузки.</p> <p>Например: ну, ну и, как бы, это самое, вот, ну вот, это, как сказать, как это.</p>	<p>Это слова, при восприятии которых в воображении собеседника возникают образы, связанные с отрицательными эмоциями.</p> <p>Например: нет, несмотря на то, должен, наоборот, устарело, ошибка, неправильно, беспокоит.</p>
Способы борьбы со словами-паразитами	Способы борьбы со словами-раздражителями
<ol style="list-style-type: none">1. Попросите близких Вас прервать, как только Вы произнесете слово-паразит.2. Придумайте штрафные санкции.3. Чтение классической литературы.	<p>Метод «констатации факта», т.е. говорим, то, что есть на самом деле.</p>

Активное слушание – это набор приёмов, демонстрирующих собеседнику наше понимание и заинтересованность в нем

Прием активного слушания	Пояснение
Эхо: офисное разговорное	Повторение точной информации Повторение своими словами
Персонализация	Обращение к клиенту по имени
Уточнение	Использование открытых вопросов
Сопереживание	Проявление чувств
Парафраз	Формулировка основных идей
Резюмирование	Подвести итог сказанному



Инструкция:

Задача Клиента:

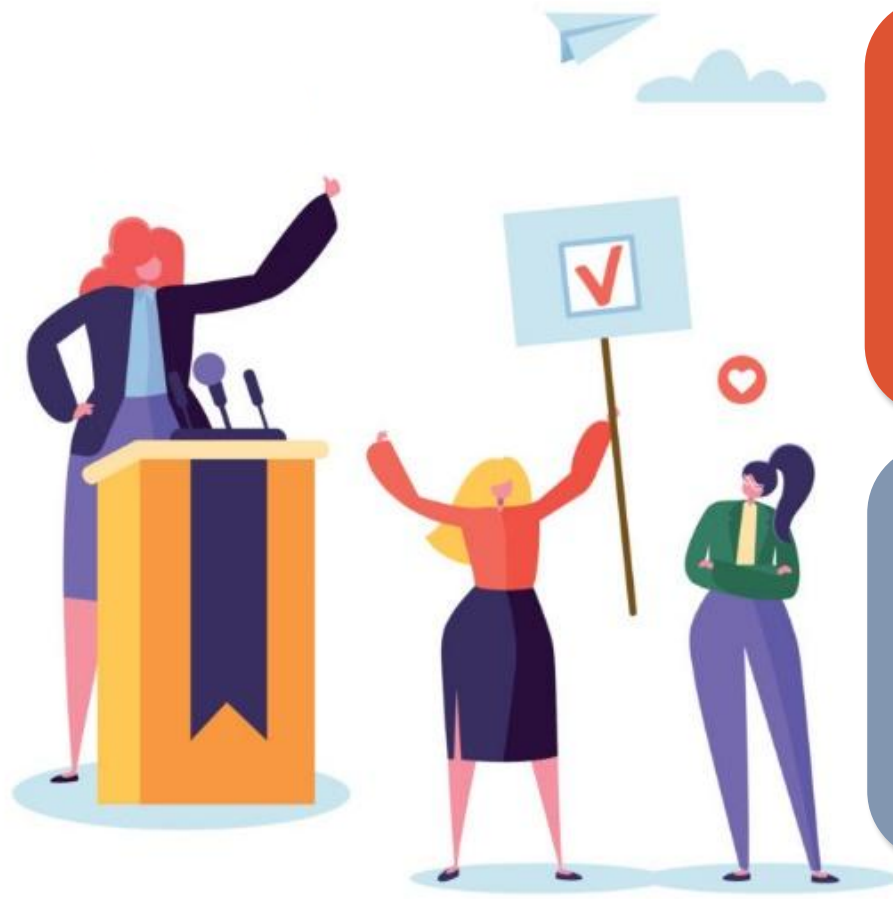
Обратиться в Службу со своей проблемой, описание которой он получит на листке бумаги. Обратите внимание, что одно из ключевых слов в описании проблемы заменено на другое! Например, вместо того, чтобы сказать: «У меня сломался *холодильник*», вы будете говорить: «У меня сломался *гондурас*, теперь продукты испортились...». Именно так вы должны называть тот предмет в разговоре с Консультантом.

Тренер:

Коллеги, в помощь вам есть чек-лист. Это некая подсказка для вас. По нему вы сможете отследить правильность работы ваших коллег. *Объяснить ЧЛ.*

Задача Оператора:

Понять проблему Клиента и дать исчерпывающий совет по ее решению. Это нужно сделать так, чтобы Клиент не почувствовал давления на себя.



Излишне
общительный

Медлительный

Расстроенный

Конфликтный

1. Нейтрализующие формулировки при ответе на возражения:

- Спасибо, Иван Петрович, что вы затронули этот вопрос.
- Жаль, что у вас сложилось такое впечатление.
- Именно поэтому нам необходимо поговорить.
- Это никому не понравилось бы.
- Мне искренне жаль, что это с вами случилось.
- Да, это существенный момент;

2. Фразы, выражающие понимание:

- Я хорошо понимаю, что...
- Я знаю, что...
- Мне понятно, что...
- Мне нетрудно войти в ваше положение, ведь...
- Меня не удивляет, что...
- Я согласен с тем, что...
- Мне легко представить, что вы...

3. Нейтральные открытые вопросы:

- Что именно вы имели в виду?
- Что убедило вас в этом?
- Что конкретно случилось тогда?

4. Прием «Снятие негатива»

Этот прием заключается в переводе негативного высказывания собеседника в позитивное, с предложением положительного варианта развития событий.

<p>Личные вопросы Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Девушка, можно с вами встретиться? - Почему? 	<p>Если входящая линия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Извините, вы позвонили (название проекта). Я с удовольствием отвечу на ваши вопросы о нашей акции / о наших услугах. - Да → информация по проекту. - Нет → Спасибо вам за звонок, всего доброго, до свидания!
<p>Зависание скрипта или компьютера Полное выключение компьютера</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Пожалуйста, оставайтесь на линии, я уточню для вас эту информацию. - К сожалению, по техническим причинам не могу (продолжить с вами разговор) предоставить вам эту информацию. Пожалуйста, перезвоните нам через несколько минут.(для входящей) - Извините, пожалуйста у нас технические неполадки , отключитесь.(для исходящей)
<p>Откуда вы звоните? Из Москвы?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Да, мы звоним из Москвы. - Стандартный ответ также может быть указан в скрипте.
<p>Во время разговора не слышно абонента: Если абонента не слышно и оператору приходится положить трубку:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Скажите, пожалуйста, вы слышите меня? - Каково ваше мнение? (если абонент не отвечает на вопрос) - Насколько вам это интересно? (при продаже) - Извините, вас не слышно, я сейчас перезвоню вам.
<p>Как ваша организация называется? Какой у вас номер телефона?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Наша организация называется (следует название), номер телефона (следует номер).

Не могли бы Вы назвать...

Назовите, пожалуйста...

Не хотели бы вы воспользоваться данным предложением?

Мы Вам предлагаем воспользоваться...

У нас нет такой информации

Данную информацию Вы сможете уточнить, обратившись...

Вы не знаете, номер отправления?

Вы можете уточнить номер у отправителя и перезвонить нам. Так же отслеживать отправление можно самостоятельно на нашем сайте или через мобильное приложение.

Упражнение "Типы собеседников и типы операторов" (30 минут)

Группа делится на две группы:

1. Операторы
2. Собеседники.

Каждый участник получает карточку

Раздать кейсы

Операторы:

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ, НЕДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ, АКТИВНЫЙ, ПАССИВНЫЙ, КОРРЕКТНЫЙ, БЕСТАКТНЫЙ.

Собеседники:

АГРЕССИВНЫЙ, ОБЩИТЕЛЬНЫЙ, МЕДЛИТЕЛЬНЫЙ, РАССТРОЕННЫЙ

На обратной стороне краткая характеристика типов.

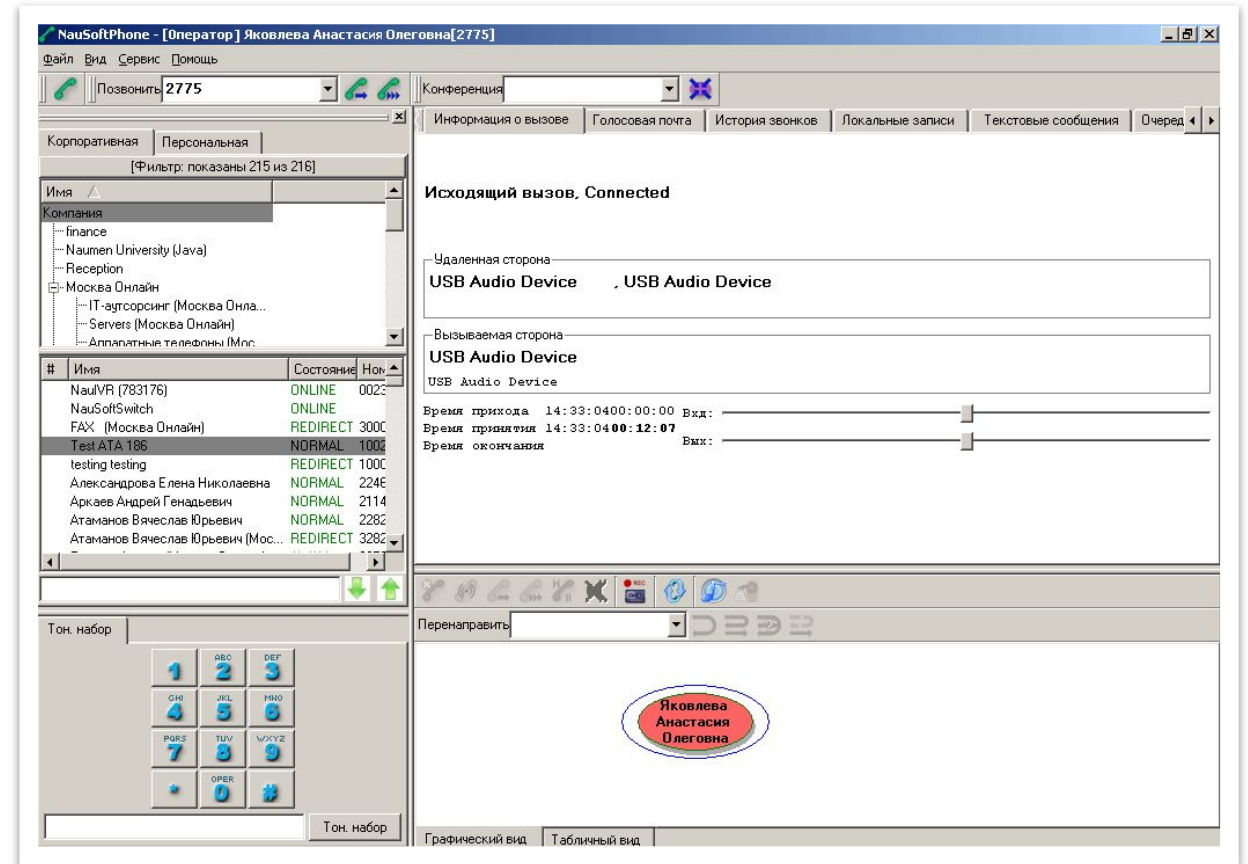


Вопросы по пройденному материалу:

- Сотрудниками какой компании мы являемся?
- Перечисли 5 золотых правил оператора?
- Перечисли правила разговора с клиентом?
- Какой фразой ты можешь воспользоваться, если в скрипте нет информации на вопрос клиента?

The image features a large, solid orange shape on the right side, which is partially cut off by the edge of the frame. To its left, there are two thin, curved orange lines that follow the same arc as the larger shape, creating a sense of depth and movement. The background is white.

**ПРОГРАММА
NAUMEN**



Обратная связь/Коучинг	статус устанавливается на период проведения индивидуальной обратной связи, обратную связь проводит СВ, КК , тренер
Тренинг	статус устанавливается на период проведения группового обучения (группа от 2 и более)
Смежная активность	статус проектная активность МТС Банк и ЖКХ
Первичное обучение	статус устанавливается на первичное обучение группы новичков
Тех.причина	статус устанавливается на период технической проблемы индивидуальной и массовой
Перерыв	статус устанавливается на период кратковременного отдыха сотрудника 15 минут
Обед	статус устанавливается на период длительного отдыха сотрудника 30 минут
Наставник	статус устанавливается выделенному сотруднику на период активности по наставничеству на проекте
Собрание	статус устанавливается на период проведения общекорпоративных или общих проектных мероприятий
Работа в офф-лайн	статус устанавливается для проектов с активностью
Исходящий обзвон	статус устанавливается для выделенной активности исходящего обзвона

Вопросы по пройденному материалу:

- Для чего нужна программа Naumen Softphone?
- Как верно проставить статус работы в программе Naumen Softphone?
- Где будет находиться вся информация по проекту (необходимая для консультации клиента)?