neovox
Contact Center

WELCOME-тренинг

Добро пожаловать в компанию!

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

neovox Contact Center

План обучения

Блок обучения	Тематик	День/время
Welcome курс	• О компании • Требования и правила компании • Программы оператора • Нормы общения с клиентами	1 день с 10:00 до 15:00
Продукты ПАО Почта Банк	• Основные продукты компании Почта Банк • Кредитные карты • Изучение скрипта	2 день с 9:00 до 17:00
Этапы продаж	• 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	• Электронное тестирование • Тестовый звонок • Высадка в линию	

neovox
Contact Center

Давайте познакомимся

neovox Contact Center

Правила участия в тренинге

- Участвуют все - говорит один
- Все вопросы - умные
- Телефоны выключаем, звоним в перерывах
- Вперёд не забегаем
- ТЫ Общаемся на «ТЫ»
- Следим за временем
- Аплодисменты выступающим
- Работаем на результат

Цель тренинга

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

О КОМПАНИИ

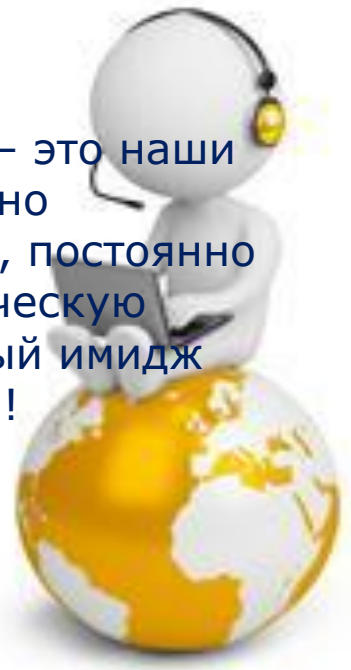
neovox Contact Center

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, государственные 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 !



МОСОБЛЕИРЦ ГИС ЖКХ ПОЧТА РОССИИ EMS RUSSIAN POST МТС ПОЧТА БАНК РОСБАНК ЮниКредит Банк

neovox Contact Center

История компании

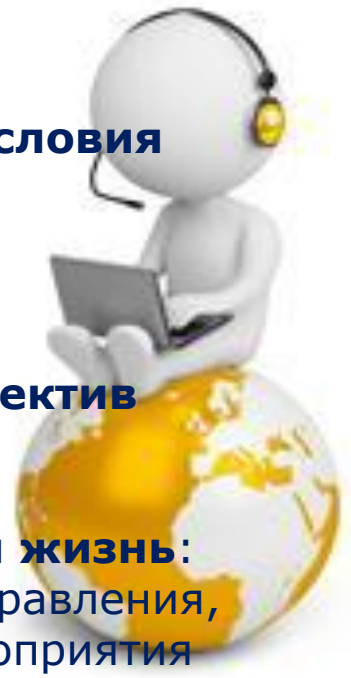
Компания создана в 2010 году

Центральный офис: Москва

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

Neovox – отличная компания для развития и успешной карьеры

- ✔ **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**



NEOVOX сегодня

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

Миссия компании

«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»

Направления работы контакт-центра

Анкетирование (опрос)

Телемаркетинг

Информирование клиентов

Линии поддержки офиса

Информационно-справочная служба/Горячие линии

Информационная поддержка продукта

Мы в социальных сетях

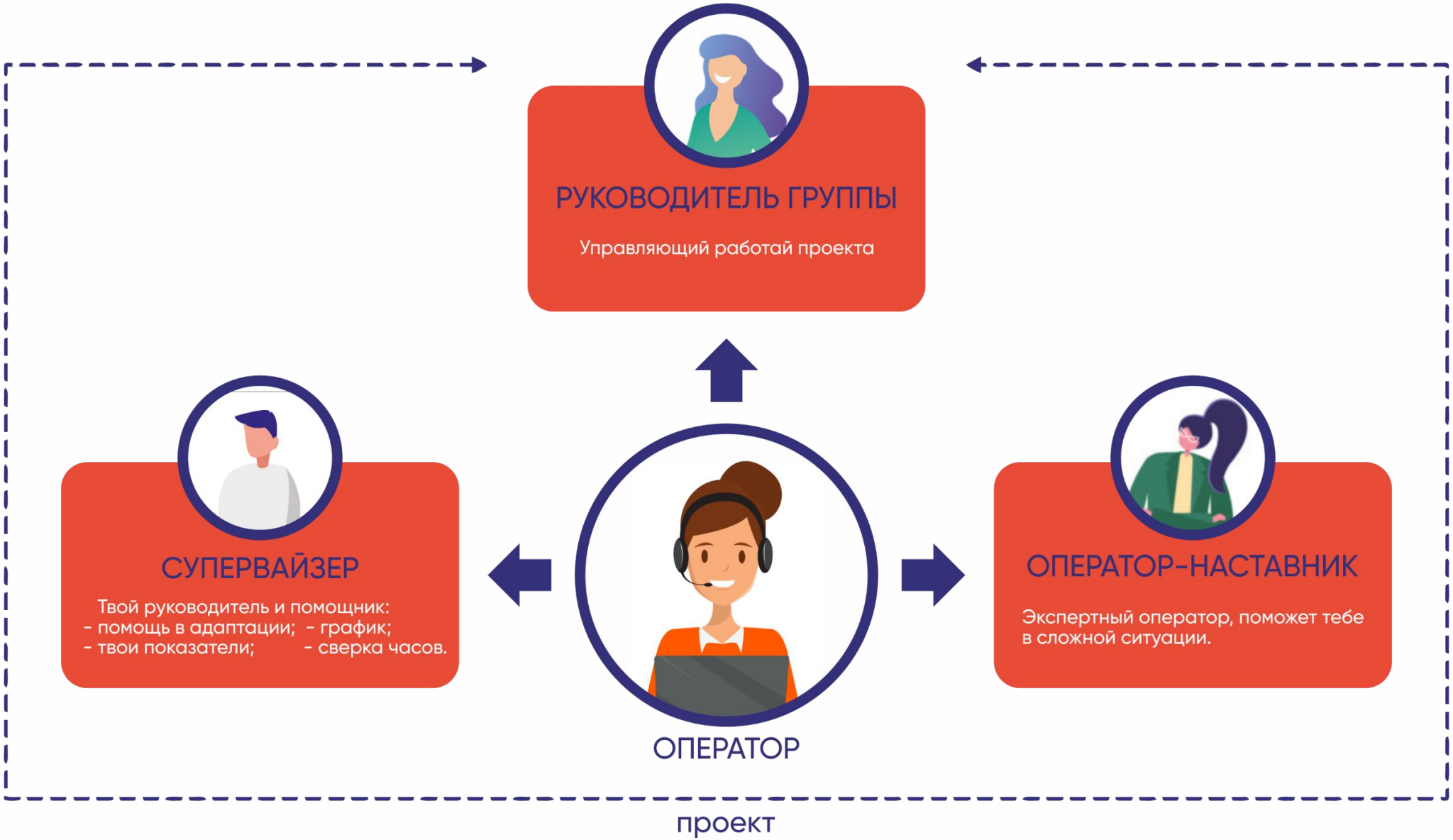
Логин: neovox_cc

Логин: neovox_cc

КАРЬЕРНЫЙ РОСТ И РАЗВИТИЕ

neovox Contact Center

Структура проекта



neovox Contact Center

Вертикальный карьерный рост

ОПЕРАТОР

Прошел тренинги:
Базовое обучение
Проектное обучение
Тестирование

СУПЕРВАЙЗЕР

стаж не менее 6 мес.
выполнение KPI's за последние 3 мес.
Прошел тренинги:
Базовое обучение супервайзера
Эффективная обратная связь
Excel
Наставничество для супервайзеров
Smart

РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ

стаж не менее 1 год
выполнение KPI's за последние 6 мес.
Прошел тренинги:
Базовое обучение руководителей групп
Smart
Базовые управленческие навыки
Проведение дисциплинарных бесед
Тайм-менеджмент

РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ

стаж не менее 3 лет
выполнение KPI's за последний год
Прошел тренинги:
Управление проектами
Smart
Базовые управленческие навыки
Проведение дисциплинарных бесед
Тайм-менеджмент

РУКОВОДИТЕЛЬ КЦ

стаж не менее 3 лет.
выполнение KPI's

Рост заработной платы

Свыше 16 000 | Свыше 20 000 | Свыше 30 000 | Свыше 45 000 | Свыше 60 000

neovox Contact Center

Карьерный рост

Оператор → СВ → РГ
1мес. 2,3г. 1 мес.

Николаева Анастасия

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

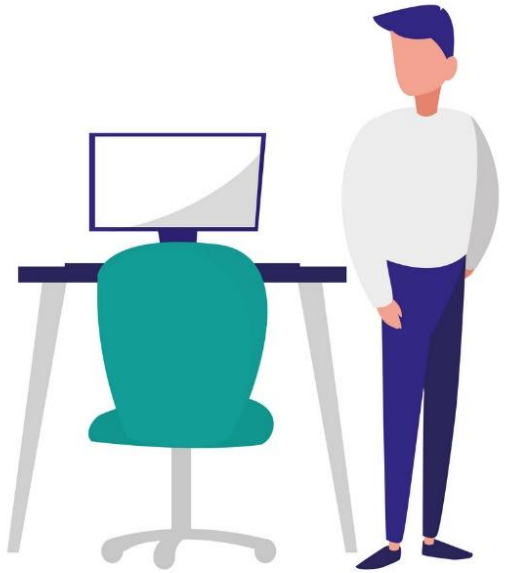
Сергеева Елена

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

neovox Contact Center

Горизонтальный карьерный рост

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

Профессиональное развитие

ВАШ ДОХОД

neovox Contact Center

Система оплаты труда

Окладная часть + Премиальная часть = Итоговый доход

1 ставка

- отработанные часы + премия = от 17820 до …

0,75 ставки

- отработанные часы + премия = от 12782 до …

0,5 ставки

- отработанные часы +премия= от 8250 до …

*Заработная плата - 2 раза в месяц

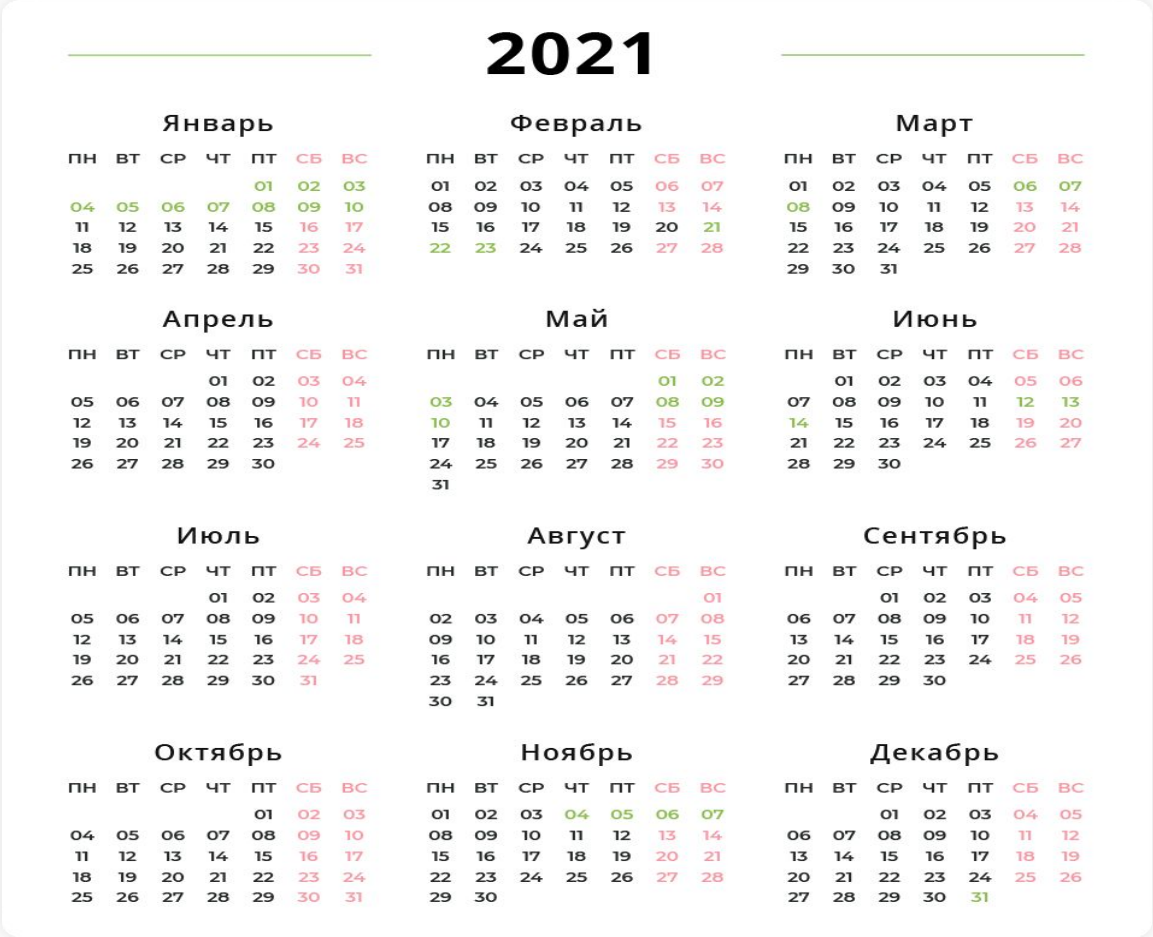
Оплата за обучение

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



Пример с датой

neovox
Contact Center

Калькулятор ЗП

Рассчитаем ваш доход

Êàëüêóëÿòîð ÇÏ

АДАПТАЦИЯ И НАСТАВНИЧЕСТВО

neovox Contact Center

«Посвящение в операторы»

Офис

В свободное время Вы можете отдохнуть в комнате отдыха

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

neovox Contact Center

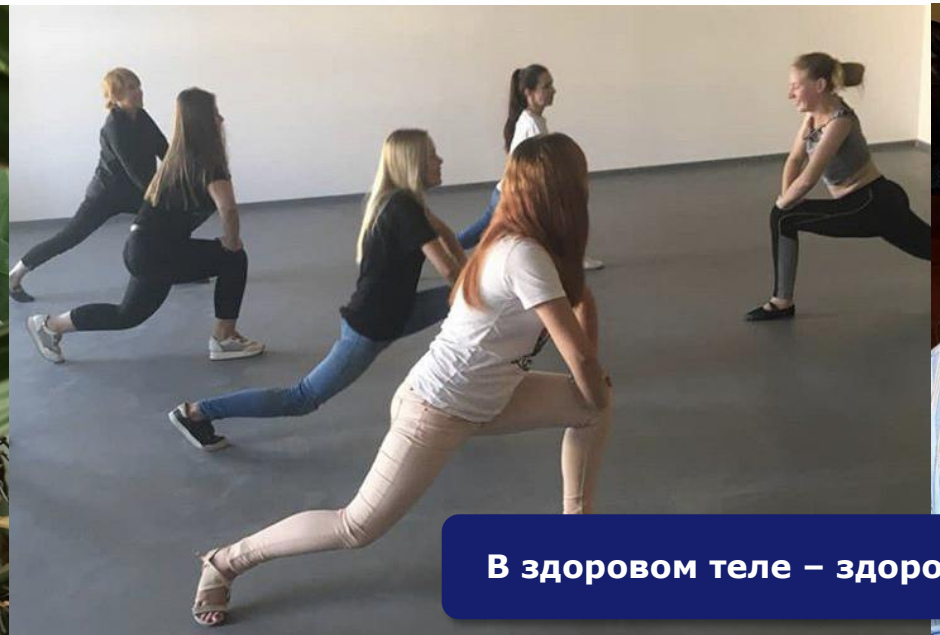
Корпоративная жизнь

Празднование дня рождения компании

Тематические дни – прояви весь свой креатив!

Праздники для всей семьи

Мастер-классы



В здоровом теле – здоровый дух!

neovox
Contact Center

Благотворительные акции

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

Мы – сотрудники компании заказчика

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

neovox Contact Center

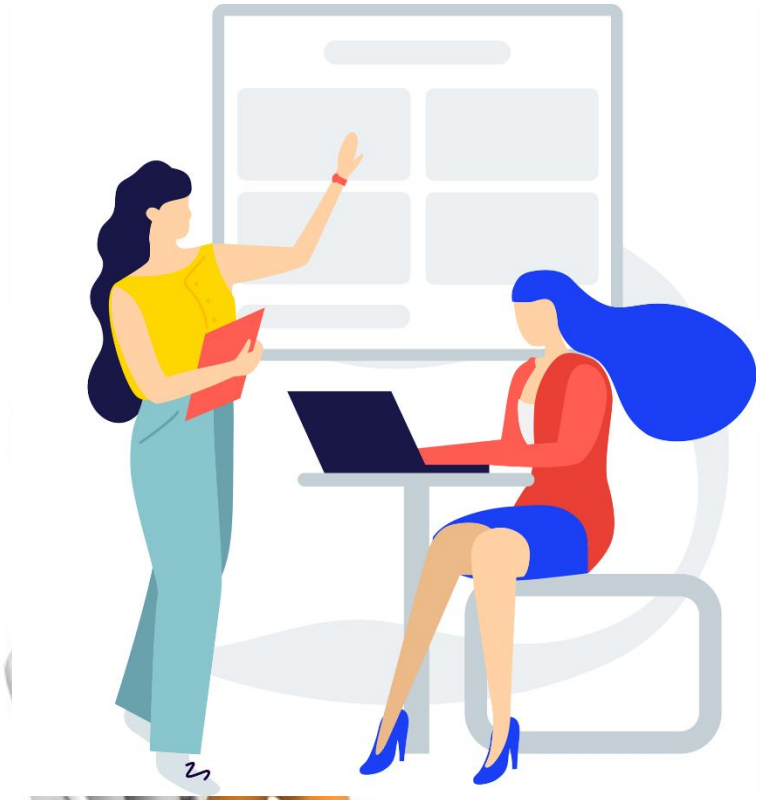
Твой функционал

Качественная обработка телефонных вызовов.

Выполнение личных показателей (КПЭ, дисциплина)

Взаимодействие с супервайзером и проектной командой

Чем тебе поможет СВ



Наставник- опытный сотрудник контакт-центра

Проводит вас до рабочего места

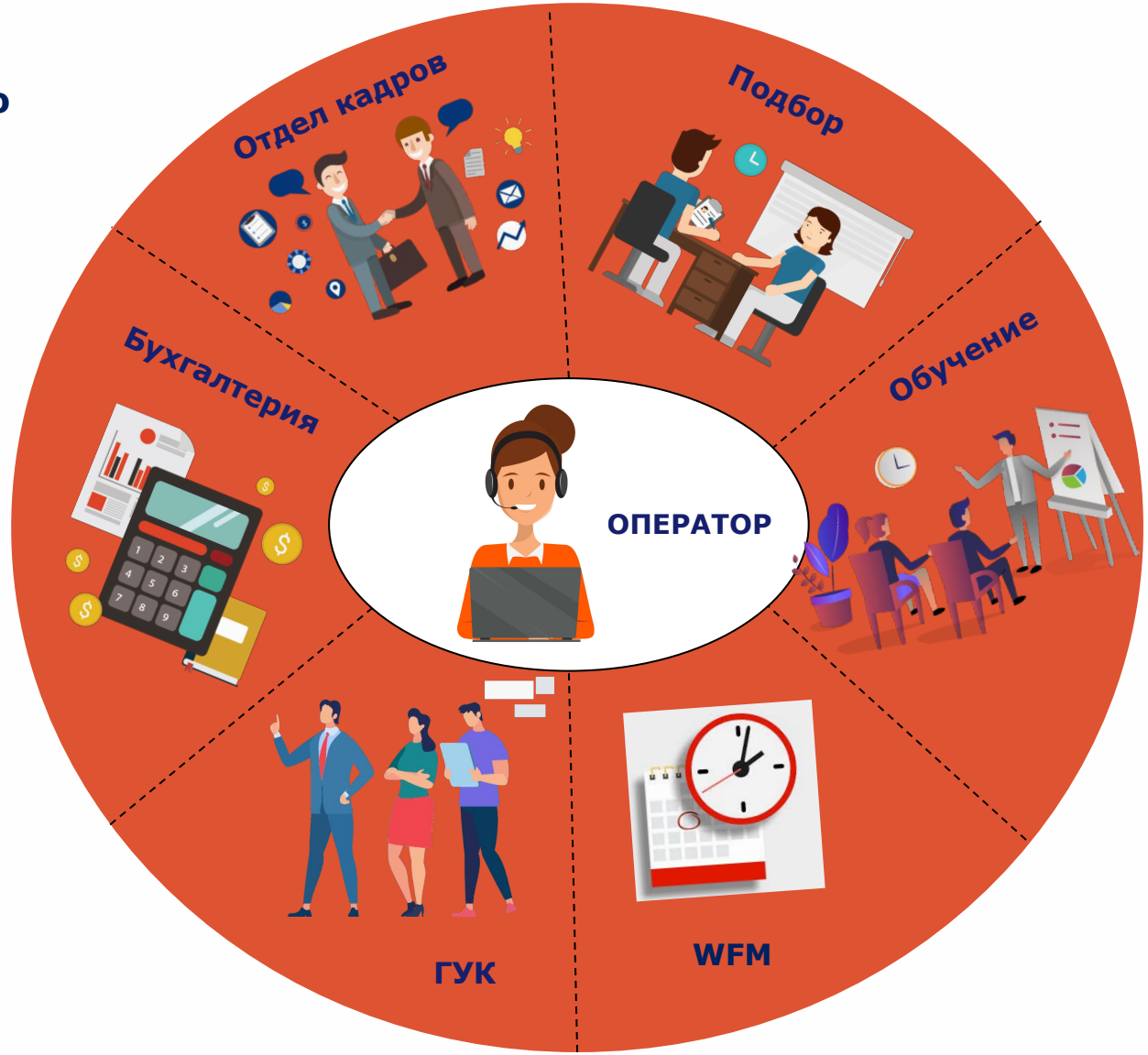
Поможет открыть все программы, необходимые для работы

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

Взаимодействие с отделами и специалистами

- Трудоустройство
- Больничный
- Отпуск

- Отбор и оценка кандидатов



- Получение заработной платы
- Аванс

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

- Прослушивание и оценка ЗФ
- Обратная связь

- Составление графиков работы и перерывов

ПРАВИЛА РАБОТЫ

neovox Contact Center

Первый рабочий день

- ✔ 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

Первый рабочий день

- 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.

График работы

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.

ВЫХОДНЫЕ

Стандартные
(суббота и воскресенье)

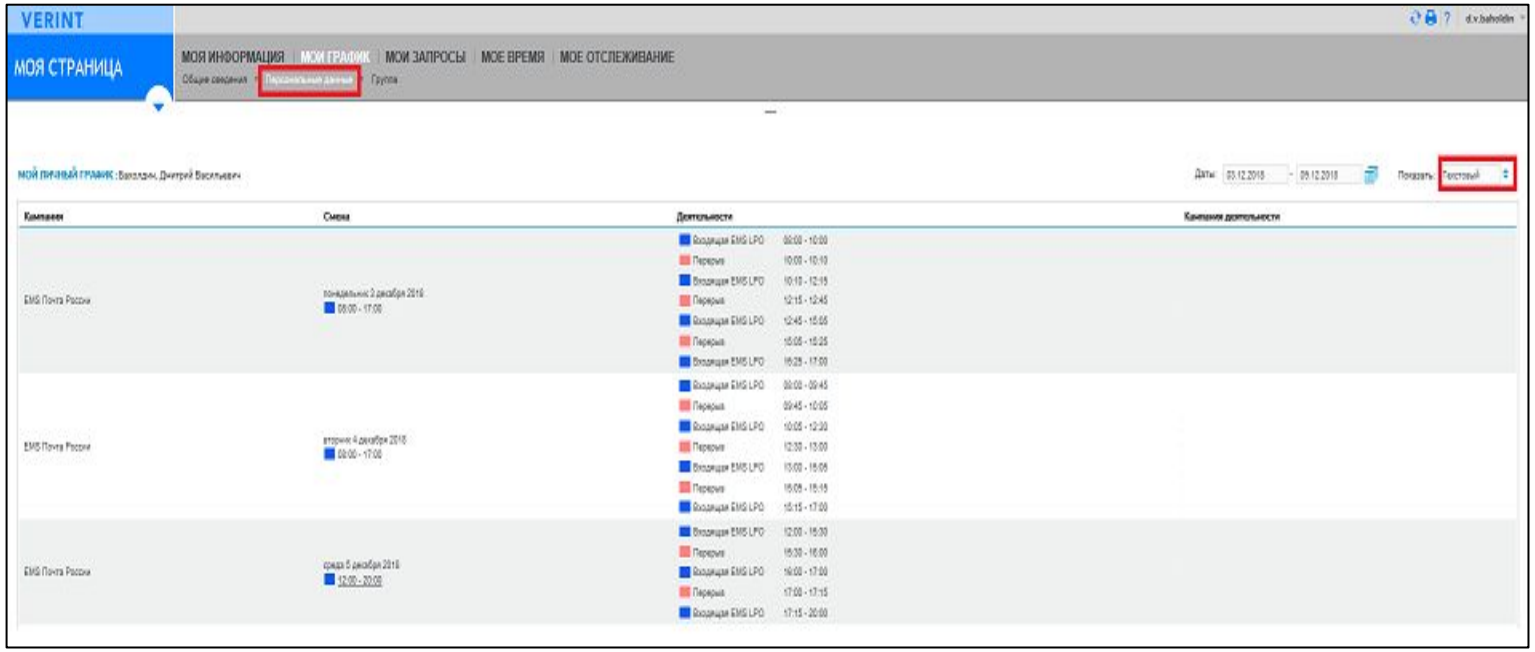
Плавающие
(1 будний, 1 выходной день)

neovox Contact Center

Перерывы

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.



Правила поведения в компании

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.

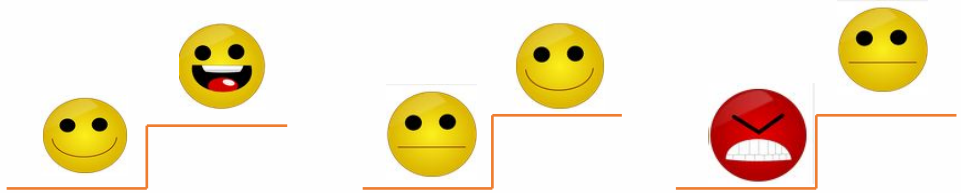
neovox Contact Center

Компоненты первого впечатления

ЛИЧНЫЙ КОНТАКТ		КОНТАКТ ПО ТЕЛЕФОНУ
55%	ВНЕШНИЙ ВИД	---
38%	КАК ГОВОРЮ	86%
7%	ЧТО ГОВОРЮ	14%

5 золотых правил работы оператора

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.

Коммерческая тайна

Отчетность

Фото и видео материалы о внутренней структуре КЦ

Информация о используемых средствах защиты в компании

Контактные номера телефонов сотрудников компании

Пропускной режим

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.

neovox Contact Center

Ученический договор

УЧЕНИЧЕСКИЙ

г. Смоленск

Общество с ограниченно
тивные технологии») именуем
Дуровой Джульетты Валерьевн
года, с одной стороны, и
в дальнейшем «Ученик», с дру
ключили настоящий Договор о

1.1. Настоящий договор за
ния для получения квалификац
ства в Обществе.
1.2. Срок действия д
20 года.
1.3. Форма ученичества –
1.4. Место проведения об
обл., Смоленск г., Бабушкина у
1.5. Продолжительность о
ходимо сдать квалификационны

2. П

2.1. *Общество обязано:*
1) обеспечить Ученику во
вора и учебным планом;
2) выплачивать Ученику с
3) производить оплату раб
4) заключить дополнители
дующих случаях:
- перенос квалифицирован
учебным планом;
- болезнь ученика, из-за ко
смотренный расписанием;
- прохождение Учеником
- другие случаи, предусм
выми актами РФ;
5) заключить с Учеником
довой договор в соответствии
дистанционным каналам комму
2.2. Общество вправе осуш
2.3. *Ученик обязан:*
- пройти обучение в соотв
- не пропускать учебные з
- соблюдать требования о
2.4. Ученик после окончан
ного экзамена вправе требовать
лученной квалификацией.

3.1. В период действия н
рублей/час, согла

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 _____, именуемый в дальнейшем «Ученик», 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 окончанию 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.

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

_____/Ю. А. Захаржевская/

Ученик:
_____
фио
Паспорт гражданина РФ: _____ № _____
Выдан «_____» _____ 20 ___ г.
_____
_____
_____
Код подразделения: _____-_____

Адрес (с индексом): _____
_____
_____

_____ / _____

М.П

Второй экземпляр ученического договора на руки получен: _____
(подпись)

Опрос по 1 блоку

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

Специальные термины контакт-центра

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.

Специальные термины контакт-центра

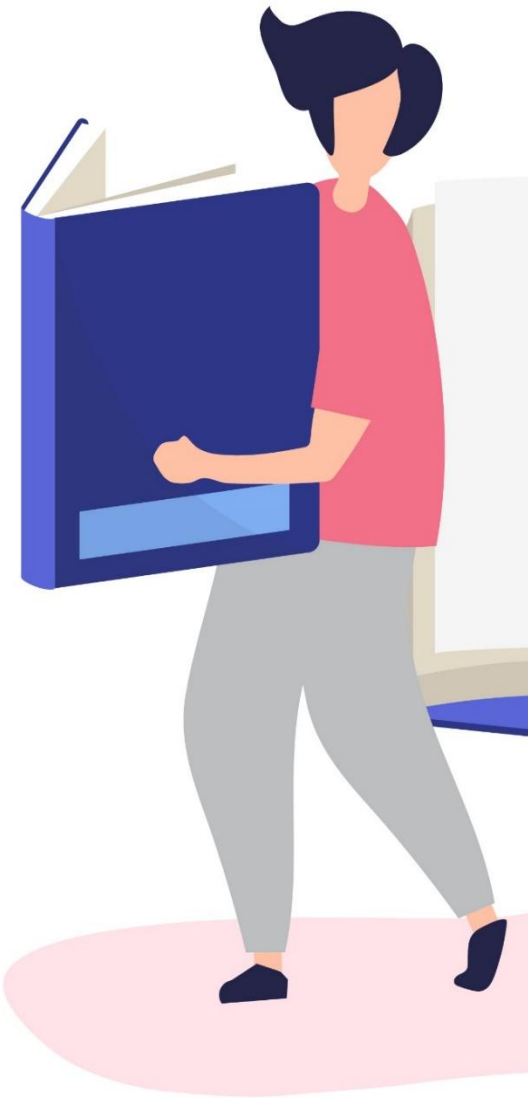
7. Проект
Отдел в контакт-центре, который представляет интересы одного заказчика.

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.



Специальные термины контакт-центра

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.

Правила при разговоре с клиентом

- 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.

Правила при разговоре с клиентом

- 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.

Уточнение информации

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!

Избавляйся!

Слова-Паразиты	Слова-Раздражители
Это слова, которые не несут смысловой нагрузки. Например: ну, ну и, как бы, это самое, вот, ну вот, это, как сказать, как это.	Это слова, при восприятии которых в воображении собеседника возникают образы, связанные с отрицательными эмоциями. Например: нет, несмотря на то, должен, наоборот, устарело, ошибка, неправильно, беспокоит.
Способы борьбы со словами-паразитами	**Способы борьбы со словами-раздражителями**
1. Попросите близких Вас прервать, как только Вы произнесете слово-паразит. 2. Придумайте штрафные санкции. 3. Чтение классической литературы.	Метод «констатации факта», т.е. говорим, то, что есть на самом деле.

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

Упражнение на активное слушание

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.

neovox Contact Center

Типы собеседников

- Излишне общительный
- Медлительный
- Расстроенный
- Конфликтный

Используй фразы при работе с конфликтным клиентом

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.

Нестандартные ситуации

Личные вопросы **Например:** – **Девушка, можно с вами встретиться?** – **Почему?**	Если входящая линия: – 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!
Зависание скрипта или компьютера **Полное выключение компьютера**	– Пожалуйста, оставайтесь на линии, я уточняю 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)
Откуда вы звоните? Из Москвы?	- Да, мы звоним из Москвы. - Стандартный ответ также может быть указан в скрипте.
Во время разговора не слышно абонента: **Если абонента не слышно и оператору приходится положить трубку:**	– 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.
Как ваша организация называется? Какой у вас номер телефона?	- Наша организация называется (следует название), номер телефона (следует номер).

neovox Contact Center

Частица Не

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.

neovox Contact Center

Правила ведения диалога (Телемаркетинговый проект)

Опрос по блоку 2

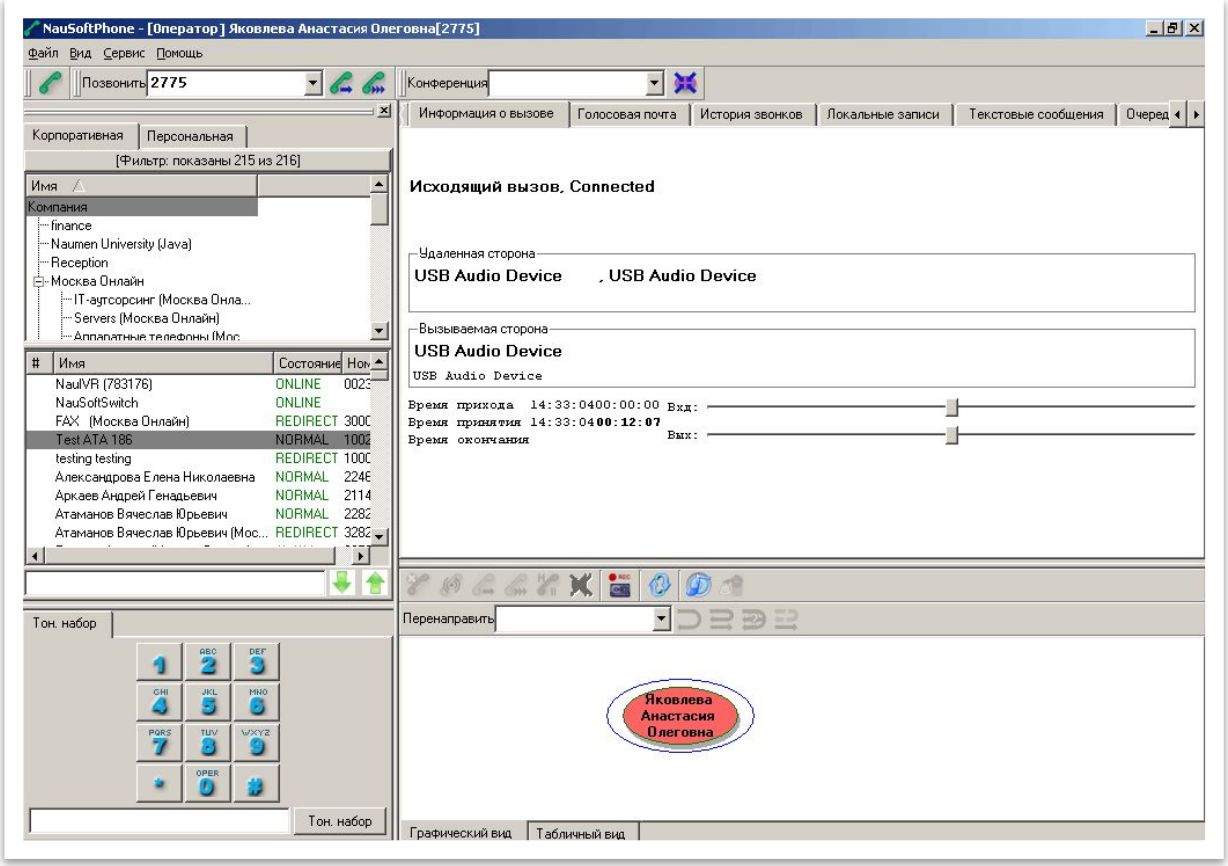
Вопросы по пройденному материалу:

- 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?

ПРОГРАММА NAUMEN

neovox
Contact Center

Naumen SoftPhone



neovox Contact Center

Статусы Naumen SoftPhone

Обратная связь/Коучинг	статус устанавливается на период проведения индивидуальной обратной связи, обратную связь проводит СВ, КК , тренер
Тренинг	статус устанавливается на период проведениягруппового 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

Опрос по блоку 3

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)?