ПОСТРОЕНИЕ ОБЛАЧНЫХ КОЛЦЕНТРОВ

практический курс Максим Шишкина

УРОК 8. ОРГАНИЗАЦИОННО-СПЛОЧАЮЩИЕ МЕТОДИКИ

ЗАПУСК ОПЕРАТОРА В РАБОТУ

1. Провести собеседование голосом. Объявить день старта обзвона.
2. Выслать доступ к Скорозвону и Отчетному листу.
3. Выслать доступ в систему обмена информацией (Telegram, Skype, WhatsApp, ВК)
4. **За день до старта**, убедиться, что оператор готов к работе.
5. **В день старта** убедиться, что оператор начал обзвон.
6. Проводить мониторинг качества звонков каждые 30-60 минут первые 2-3 дня работы оператора.
7. В случае обнаружения проблем:
   — остановить обзвон,
   — провести инструктаж оператора,
   — запустить обзвон.
8. После сообщения оператора об окончании обзвона, заполнить отчетный лист оператора.
9. Выслать в систему обмена информацией три KPI:
   — кол-во диалогов
   — кол-во согласий
   — заработанная сумма

РЕКОМЕНДАЦИИ ОПЕРАТОРАМ

Работа ведется в режиме 6-часового рабочего дня. Рекомендуемый режим работы:

1. 50 минут обзвон без перерывов
2. 10 минут отдых
3. 50 минут обзвон без перерывов
4. 10 минут отдых
5. 50 минут обзвон без перерывов
6. 40-60 минут отдых

1. 50 минут обзвон без перерывов
2. 10 минут отдых
3. 50 минут обзвон без перерывов
4. 10 минут отдых
5. 50 минут обзвон без перерывов

РЕКОМЕНДАЦИИ ОПЕРАТОРАМ

При общении по телефону — всегда слегка улыбайтесь. Это поднимает конверсию.
Лайфхак: поставьте зеркало возле компьютера и улыбайтесь во время диалога самому себе.

Когда задаете человеку вопрос о его согласии — слегка **кивайте пару раз головой**, как бы подтверждая свое согласие. Это поднимает конверсию. Доведите это до уровня привычки!

Если вы не знаете ответ на вопрос, скажите: «*Извините, я не эксперт по этому вопросу. Моя задача — сообщить вам о предложении. Если оно вам интересно, на ваш вопрос сможет ответить наш эксперт. Когда вам удобно принять его звонок?*»

Если за 2-3 часа обзвона **вы не получили ни одного согласия**, не нужно «выжигать» базу дальше. Остановите прозвон и свяжитесь с куратором, чтобы он разобрался в ситуации.

РЕКОМЕНДАЦИИ СОБСТВЕННИКУ КОЛЦЕНТРА

1. Операторы – ниже вас в социальном положении.

РЕКОМЕНДАЦИИ СОБСТВЕННИКУ КОЛЦЕНТРА

1. Операторы – ниже вас в социальном положении.
2. Сохраняйте баланс: между эксплуатацией рабочей силы и заботой об условиях их труда.

РЕКОМЕНДАЦИИ СОБСТВЕННИКУ КОЛЦЕНТРА

1. Операторы – ниже вас в социальном положении.
2. Сохраняйте баланс: между эксплуатацией рабочей силы и заботой об условиях их труда.
3. Стремитесь соблюдать принцип: лучшие зарабатывают больше, худшие – меньше.

РЕКОМЕНДАЦИИ СОБСТВЕННИКУ КОЛЦЕНТРА

1. Операторы – ниже вас в социальном положении.
2. Сохраняйте баланс: между эксплуатацией рабочей силы и заботой об условиях их труда.
3. Стремитесь соблюдать принцип: лучшие зарабатывают больше, худшие – меньше.
4. Помогайте новичкам стать профессионалами.

РЕКОМЕНДАЦИИ СОБСТВЕННИКУ КОЛЦЕНТРА

1. Операторы – ниже вас в социальном положении.
2. Сохраняйте баланс: между эксплуатацией рабочей силы и заботой об условиях их труда.
3. Стремитесь соблюдать принцип: лучшие зарабатывают больше, худшие – меньше.
4. Помогайте новичкам стать профессионалами.
5. Отказывайтесь от тех, кто не прикладывает сил стать профессионалами.

РЕКОМЕНДАЦИИ СОБСТВЕННИКУ КОЛЦЕНТРА

1. Операторы – ниже вас в социальном положении.
2. Сохраняйте баланс: между эксплуатацией рабочей силы и заботой об условиях их труда.
3. Стремитесь соблюдать принцип: лучшие зарабатывают больше, худшие – меньше.
4. Помогайте новичкам стать профессионалами.
5. Отказывайтесь от тех, кто не прикладывает сил стать профессионалами.
6. Помогите тем, кто оказался не на своем месте – увольте!

РЕКОМЕНДАЦИИ СОБСТВЕННИКУ КОЛЦЕНТРА

1. Операторы — ниже вас в социальном положении.
2. Сохраняйте баланс: между эксплуатацией рабочей силы и заботой об условиях их труда.
3. Стремитесь соблюдать принцип: лучшие зарабатывают больше, худшие — меньше.
4. Помогайте новичкам стать профессионалами.
5. Отказывайтесь от тех, кто не прикладывает сил стать профессионалами.
6. Помогите тем, кто оказался не на своем месте — увольте!
7. Создайте единое информационное поле и ежедневно ведите общение с сотрудниками только там.

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Подготовьте список вопросов и опубликуйте их в обсуждениях к данному уроку. Завтра, во время завершающей трансляции разберем их и на вопросы, заданный онлайн.