

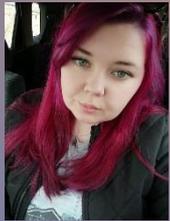
# Стандарты КЦ



# Группа поддержки операторов КЦ



Евдокимов  
Василий  
Александрович



Куценко  
Ольга  
Владимировна



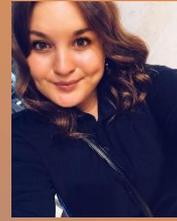
Серба  
Павел  
Андреевич



Крячко  
Марина  
Сергеевна



Сахаровская  
Татьяна  
Олеговна



Евдокимова  
Дарья  
Сергеевна



Ружников  
Кирилл  
Александрович



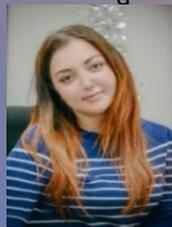
Фомина  
Мария  
Александровна



Мытько  
Инна  
Геннадьевна



Семенова  
Екатерина  
Константиновна



Сохновская  
Екатерина  
Игоревна



Тропичев  
Никита  
Андреевич



Александрина  
Владислава  
Максимовна



Березинский  
Игорь  
Сергеевич



Петроченков  
Ольга  
Викторовна



Демченко  
Ирина  
Владимировна



Попов  
Максим  
Николаевич



Мякишева  
Маргарита  
Алексеевна



Ванягин  
Александр  
Алексеевич



Юнусова  
Анастасия  
Андреевна



Воропаева  
Наталья  
Сергеевна



Короткая  
Екатерина  
Владимировна



Мажаев  
Максим  
Сергеевич



Кесарев  
Вадим  
Витальевич



Геворгян  
Елена  
Васильевна



Прокофьев  
Александр  
Павлович

# Контактный центр – это выделенное подразделение Компании, занимающееся обработкой звонков Клиентов

## Группа поддержки операторов КЦ

**Сахаровская Татьяна Олеговна**  
Руководитель КЦ г. Владивосток

Email: [Sakharovskaya.TO@dns-shop.ru](mailto:Sakharovskaya.TO@dns-shop.ru), Skype: sahara.us,  
внутр. тел.: 1212140. Административные вопросы и  
вопросы по функционированию КЦ.

**Крячко Марина Сергеевна**  
Заместитель руководителя КЦ г. Владивосток

Email: [Kryachko.MS@dns-shop.ru](mailto:Kryachko.MS@dns-shop.ru), Skype: marine50052,  
внутр. тел.: 1210739. График работы, вопросы по  
заработной плате, административно-организационные  
вопросы.

**Кущенко Ольга Владимировна**  
Руководитель направления по развитию  
г. Владивосток

E-mail: [luzhina.ov@dns-shop.ru](mailto:luzhina.ov@dns-shop.ru)  
Skype: zxcvbnm27087

**Серба Павел Андреевич**

Руководитель РО КЦ Дистанционный

E-mail: [serba.pa@dns-shop.ru](mailto:serba.pa@dns-shop.ru)  
Skype: live:serba.pa

Внутр. тел.: 1210488 Вопросы по заработной плате,  
графику работы, технические вопросы.

**Евдокимов Василий Александрович**  
Руководитель направления по развитию  
г. Владивосток

E-mail: [Evdokimov.VA1@dns-shop.ru](mailto:Evdokimov.VA1@dns-shop.ru)  
Skype: live:d73844bd09e24718

**Евдокимова Дарья Сергеевна**

Руководитель РО КЦ г.  
Владивосток  
Email:

[Chichkova.DS@dns-shop.ru](mailto:Chichkova.DS@dns-shop.ru)  
Skype: live: chichkovads  
Внутр. тел.: 1310627.

**Семенова Екатерина Константиновна**

Ведущий специалист КЦ г.  
Владивосток

[Semenova.EK@dns-shop.ru](mailto:Semenova.EK@dns-shop.ru)  
Skype:  
live:25377bd2f82a9833  
Внутр.тел.: 1210846

**Сохновская Екатерина Игоревна**

Ведущий специалист КЦ г.  
Владивосток  
E-mail:

[Sokhnovskaya.El@dns-shop.ru](mailto:Sokhnovskaya.El@dns-shop.ru)  
Skype:Katrin24287  
Внутр.тел.: 1210849

**Тропичев Никита Андреевич**

Ведущий специалист КЦ г.  
Владивосток

E-mail:  
[Tropichev.NA@dns-shop.ru](mailto:Tropichev.NA@dns-shop.ru)  
Skype: cid.9f6e293f854fbd10  
Внутр. тел.: 1210854

**Ружников Кирилл Александрович**

Руководитель РО КЦ г.  
Иркутск

Email: [Ruzhnikov.KA@dns-shop.ru](mailto:Ruzhnikov.KA@dns-shop.ru)  
p.ru Skype:  
live:.cid.2f873e3a157090e9  
Внутр. тел.: 1310647

**Березинский Игорь Сергеевич**

Ведущий специалист КЦ г.  
Иркутск

E-mail:  
[Berezinskiy.IS@dns-shop.ru](mailto:Berezinskiy.IS@dns-shop.ru)  
Skype:  
live:.cid.395a673efd36dea5  
Внутр. тел.: 1310623

**Александрина Владислава Максимовна**

Ведущий специалист КЦ  
г. Иркутск E-mail:

[Aleksandrina.VM@dns-shop.ru](mailto:Aleksandrina.VM@dns-shop.ru)  
u Skype:  
live:.cid.c5b39700e33355e8  
Внутр. тел.: 1310641

**Фомина Мария Александровна**

Руководитель РО КЦ г.  
Тольятти  
E-mail:

[Fomina.MA@dns-shop.ru](mailto:Fomina.MA@dns-shop.ru)  
Skype:live:adfc5a6fef3264e5  
Внутр. тел.: 1610841

**Петроченкова Ольга Викторовна**

Ведущий специалист КЦ г. Тольятти  
Email: [Petrochenkova.OV@dns-shop.ru](mailto:Petrochenkova.OV@dns-shop.ru)

Skype: live:ca4fb954eba205cf  
Внутр.тел.: 1610876

**Попов Максим Николаевич**

Ведущий специалист КЦ г.Тольятти  
E-mail: [Popov.MN@dns-shop.ru](mailto:Popov.MN@dns-shop.ru)

Skype: live:popov.mn  
Внутр.тел.: 1610855

**Демченко Ирина Владимировна**

Ведущий специалист КЦ г.Тольятти  
E-mail: [Demchenko.IV@dns-shop.ru](mailto:Demchenko.IV@dns-shop.ru)

Skype: live:f61e15692c53dbaf  
Внутр.тел.: 1610882

**Мякишева Маргарита Алексеевна**

Ведущий специалист КЦ  
г. Тольятти

E-mail: [Myakisheva.MA@dns-shop.ru](mailto:Myakisheva.MA@dns-shop.ru)  
Skype: poisonterry9  
Внутр.тел.: 1610844

**Юнусова Анастасия Андреевна**

Ведущий специалист КЦ г. Тольятти  
E-mail: [yunusova.AA@dns-shop.ru](mailto:yunusova.AA@dns-shop.ru)

Skype: live:.cid.3364709d5cd987d5  
Внутр.тел.: 1610860

**Ванягин Александр Алексеевич**

Ведущий специалист КЦ г. Тольятти  
E-mail: [vanagin.aa@dns-shop.ru](mailto:vanagin.aa@dns-shop.ru)

Skype: live:.cid.e945be6e60a0e32d  
Внутр.тел.: 1610890

**Мытько Инна Геннадьевна**

Руководитель РО КЦ г.  
Ростов-на-Дону

E-mail: [Myitko.IG@dns-shop.ru](mailto:Myitko.IG@dns-shop.ru)  
Skype: live:e3498616d1b57be9  
Внутр. тел.: 1710836

**Прокофьев Александр Павлович**

Ведущий специалист КЦ г. Ростов-на-Дону  
E-mail: [Prokofev.AP@dns-shop.ru](mailto:Prokofev.AP@dns-shop.ru)

Skype: live:f12a6d3652e9eef0  
Внутр.тел.: 1710827

**Короткая Екатерина Владимировна**

Ведущий специалист КЦ г. Ростов-на-Дону  
E-mail: [Korotkaya.EV@dns-shop.ru](mailto:Korotkaya.EV@dns-shop.ru)

Skype: evkorotkaya  
Внутр. тел.: 1710829

**Геворгян Елена Васильевна**

Ведущий специалист КЦ г. Ростов-на-Дону  
E-mail: [gevorgyan.ev@dns-shop.ru](mailto:gevorgyan.ev@dns-shop.ru)

live:.cid.429e3ba03d8d9336 Внутр. тел.: 1710876

**Мажаев Максим Сергеевич**

Ведущий специалист КЦ г. Ростов-на-Дону  
E-mail: [Mazhaev.MS@dns-shop.ru](mailto:Mazhaev.MS@dns-shop.ru)

Skype: live:.cid.cdcf600396685df5  
Внутр.тел.: 1710823

**Воропаева Наталья Сергеевна**

Ведущий специалист КЦ г. Ростов-на-Дону  
E-mail: [Voropaeva.NS@dns-shop.ru](mailto:Voropaeva.NS@dns-shop.ru)

Skype: live:359aaa1e3031fa90  
Внутр. тел.: 1710863

**Кесарев Вадим Витальевич**

Ведущий специалист КЦ г. Ростов-на-Дону  
E-mail: [Kesarev.VV1@dns-shop.ru](mailto:Kesarev.VV1@dns-shop.ru)

Skype: live:kesar1992\_2  
Внутр. тел.: 1710852

# Наши цели

ПОВЫШЕНИЕ ПРИБЫЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

МОТИВИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ К ПОКУПКЕ

КАЧЕСТВЕННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ

ОПЕРАТИВНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ

ФОРМИРОВАНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ИМИДЖА  
КОМПАНИИ У КЛИЕНТОВ

УДЕРЖАНИЕ ДЕЙСТВУЮЩИХ КЛИЕНТОВ  
ПОСРЕДСТВОМ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ И  
ПРИВЛЕЧЕНИЕ НОВЫХ КЛИЕНТОВ

ПРОДВИЖЕНИЕ САЙТА КЛИЕНТАМ  
КОМПАНИИ



# Задачи оператора КЦ

1	Замотивировать и убедить Клиентов совершить покупку именно в нашей Компании.
2	Качественно и оперативно проконсультировать действующих и потенциальных Клиентов по товарам, ценам и услугам Компании.
3	Предложить Клиентам самые оптимальные решения по возникающим вопросам.
4	Оформить по требованию Клиентов заказы на сайтах Компании. Перед приемом заказов обязательно проверить наличие запрашиваемого товара на сайте. Принимая заказ детально согласовать с Клиентом ассортимент, количество, сумму заказа и контактные данные для доставки заказа.
5	Продвинуть и прорекламирровать во время разговора с Клиентами сайты Компании.
6	Зарегистрировать все звонки с указанием тематики звонка и имени Клиентов.
7	Руководствоваться принципами точности, оперативности, ответственности и компетентности.
8	Соблюдать правила делового общения и нормы служебного этикета.
9	Своевременно и в полном объеме проинформировать ведущего специалиста обо всех ситуациях, влекущих негативные последствия для Компании.

# Какого результата ожидают Клиенты от КЦ

Решить свой  
вопрос



Клиенту важно получить ответ на СВОЙ вопрос и найти решение СВОЕЙ ситуации. Нужно понять цель звонка Клиента и предложить различные способы получения желаемого результата.

Испытать  
положительные  
эмоции



Клиент при обращении в КЦ рассчитывает на быстрое, профессиональное и доброжелательное обслуживание, которое оставит позитивное впечатление и желание совершать покупки в нашей Компании в дальнейшем.

Почувствовать  
свою  
собственную  
значимость



Осознание собственной исключительности очень важно для Клиента. Персонализированное обращение по имени, заинтересованность в решении и индивидуальный подход помогут найти «ключик» к каждому Клиенту.

# Идеальный специалист

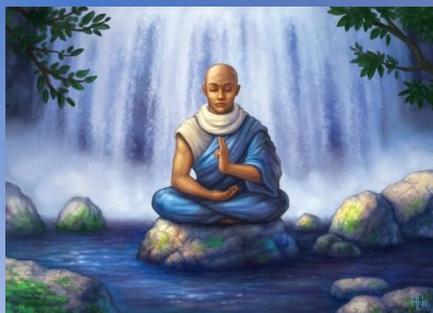
## КЦ

**Уверенный.** Ваш уверенный голос убедит Клиента в правильности консультации и высоком уровне Вашей подготовки.

**Компетентный.** Ваши знания убедят Клиента в правильности консультации и наличии полномочий для решения вопроса. Если вопрос Клиента вызывает у вас затруднения, то возьмите паузу. Скажите Клиенту, что «...Для ответа на данный вопрос требуется время», и попросите подождать пока вы уточните. В случаях, когда Клиент не может ожидать на линии, возьмите у него контактный телефон (правильность ответа на вопрос при этом уточните у Ве



**Подготовленный.** Перед началом рабочей смены ознакомьтесь с новостями, откройте все программы и самую свежую версию Справочника. В Справочник нужно перезаходить в течение дня по мере его обновления и получения каждый раз.



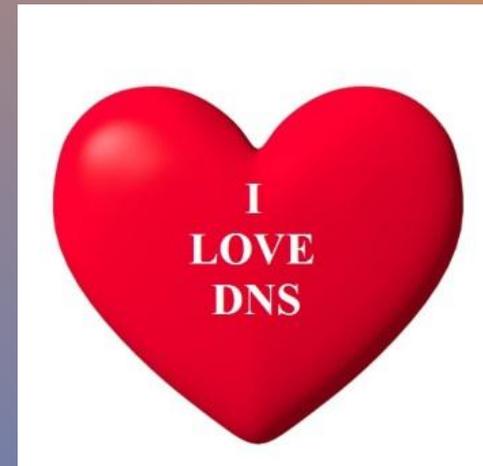
**Психологически гибкий.** Относитесь с пониманием к эмоциональному состоянию Клиента и взаимодействуйте с ним с учетом его эмоциональных реакций. Будьте доброжелательны и терпеливы.

**Лидирующий в разговоре с Клиентом.**  
Сфокусируйтесь на клиенте. Не молчите во время паузы Клиента, дабы не затягивать разговор. Уместны ваши вопросы «Вас еще что-то интересует?», «Я ответил(а) на все Ваши вопросы?», «Я могу еще чем-то Вам помочь?»»



**Направляющий разговор в сторону покупки продуктов Компании** или хотя бы в сторону посещения магазинов и официальных сайтов Компании. Скажите фразу: «Посетите наш сайт и магазины – у нас большой ассортимент и доступные цены».

**Лояльный к Компании.** Помните, Вы работаете на Компанию, а Клиенты являются источником Вашего стабильного дохода.





## Идеальный специалист КЦ

Продает, продвигает, предлагает товары и услуги Компании.

Компетентный,  
клиентоориентированный, уверенный,  
стрессоустойчивый, результативный,  
позитивный.

## Запрещается!

Проявлять неуважение и нетерпение, торопить, поучать или воспитывать, повышать голос, использовать унижительные фразы, грубить, проявлять агрессию по отношению к Клиентам и коллегам.



**В случае выявления в работе  
специалиста фактов  
некорректного недопустимого  
обращения к Клиенту -  
сотрудник будет  
независимо от желания уволен.**



# Продолжительность диалога с клиентом и продуктивность

**Рекомендуемое среднее** время диалога с клиентом составляет **2 минуты**.

Именно столько времени в среднем тратит сотрудник на поиск и предоставление необходимой информации по вопросу клиента.

**Рекомендуемое максимальное** время НЕ должно превышать **10 минут**.

Но это **НЕ значит**, что если вы не укладываетесь в рекомендуемый интервал нужно прощаться с клиентом и отключаться.

Так делать **НЕЛЬЗЯ!**

Если вы понимаете, что диалог затягивается и на все вопросы клиента уже неоднократно (минимум три раза) предоставлена информация в разных формулировках и разными словами – необходимо вежливо акцентировать внимание на том, как может быть решен вопрос клиента и вежливо попрощаться.

В каждый час работы сотрудник должен выполнять норматив по входящим обслуженным звонкам:

**18 звонков – сотрудник, работающий дистанционно**

**20 звонков – сотрудник, работающий в офисе.**

# Фиксирование звонка в

CRM

КЦ ДНС

---

 Телефон: 9246786652

---

Имя

Если звонят с мобильного номера  
нужно  
обязательно внести имя звонящего в  
карточку Клиента.

Если звонят с городского телефона –  
имя Клиента вносить в карточку НЕ  
надо,  
Но необходимо указать краткий  
комментарий,  
например, «гор. номер».

КЦ ДНС

---

 Телефон: 4957974798

---

Имя

**Важно!** Окно для внесения имени звонящего должно быть  
обязательно заполнено.

**Важно!** В разговоре необходимо минимум один раз  
обратиться к Клиенту по имени.

# Заполнение информации о звонке в CRM

В рабочем месте CRM поле для внесения информации о входящем звонке состоит из четырех разделов:

## Обращение

Это желание узнать что либо, т.к. Клиент не до конца разбирается в ситуации и требуется дополнительная консультация. Это сообщение Клиентом информации, которую он хотел бы донести до Руководства, выражение недовольства чем либо, но при этом прямой вины Компании/сотрудника в недовольстве Клиента нет. В разделе Обращение выбираете тему звонка и заполняете кратко комментарий о звонке.

## Жалоба

Это выражение недовольства, указание на неправильные действия, которые действительно возникли по вине Компании/сотрудника. Т.е. вина Компании в недовольстве Клиента есть и она очевидна. В разделе Жалоба выбираете тему звонка и информативно заполняете комментарий, с жалобой Клиента. Дублируете жалобу в Обратную связь (при условии, если Клиент отказался самостоятельно оформить жалобу в Обратной связи).

## Пожелания / Предложения

Это информация, поступающая от Клиентов и несущая предложения/пожелания по изменению/улучшению предоставляемых Компанией сервисов и услуг. В комментарии кратко описываете пожелание Клиента.

## Обрыв звонка / тишина

Выбираем данную тему только в том случае, если Клиент не успел сообщить свой вопрос и звонок сорвался или Клиента не слышно. Если Клиент сообщил свой вопрос, а потом звонок сорвался или Клиента не слышно, то выбираем тему обращения в зависимости от вопроса Клиента.

Обращение

Обращение   История звонков [80]   Компания   Акции

Обращение   Жалоба   Предложение/Пожелание   Обрыв звонка/тишина

**МАГАЗИН / ТОВАР**

АКЦИИ/СЕРТИФИКАТЫ/БОНУСЫ

ОФИС / АДМИНИСТРАЦИЯ

ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА

СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

- Наличие и стоимость товара
- Правила оформления заказа
- Адрес и режим работы
- Доставка: условия и телефон
- Состояние заказа
- Продление резерва
- Способы оплаты / Кредит
- Уценка
- Характеристики товара / Производитель
- Прочее

Комментарий

Сохранить

Обращение   История звонков [80]   Компания   Акции

Обращение   **Жалоба**   Предложение/Пожелание   Обрыв звонка/тишина

САЙТ / ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

АКЦИИ/СЕРТИФИКАТЫ/БОНУСЫ

**КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

- Магазин
- Сервисный центр
- Нарушение сроков поступления товара
- Гарантийный ремонт
- Служба доставки
- Контактный центр
- Корп.отдел/Юр.лица
- Интернет-магазин
- Обратная связь
- Прочее

Комментарий

Сохранить

Жалоба

Обращение   История звонков [80]   Компания   Акции

Обращение   Жалоба   **Предложение/Пожелание**   Обрыв звонка/тишина

ПРЕДЛОЖЕНИЕ / ПОЖЕЛАНИЕ

Комментарий

Сохранить

Пожелания /  
Предложения

Обрыв звонка /  
ТИШИНА

Обращение   История звонков [80]   Компания   Акции

Обращение   Жалоба   Предложение/Пожелание   **Обрыв звонка/тишина**

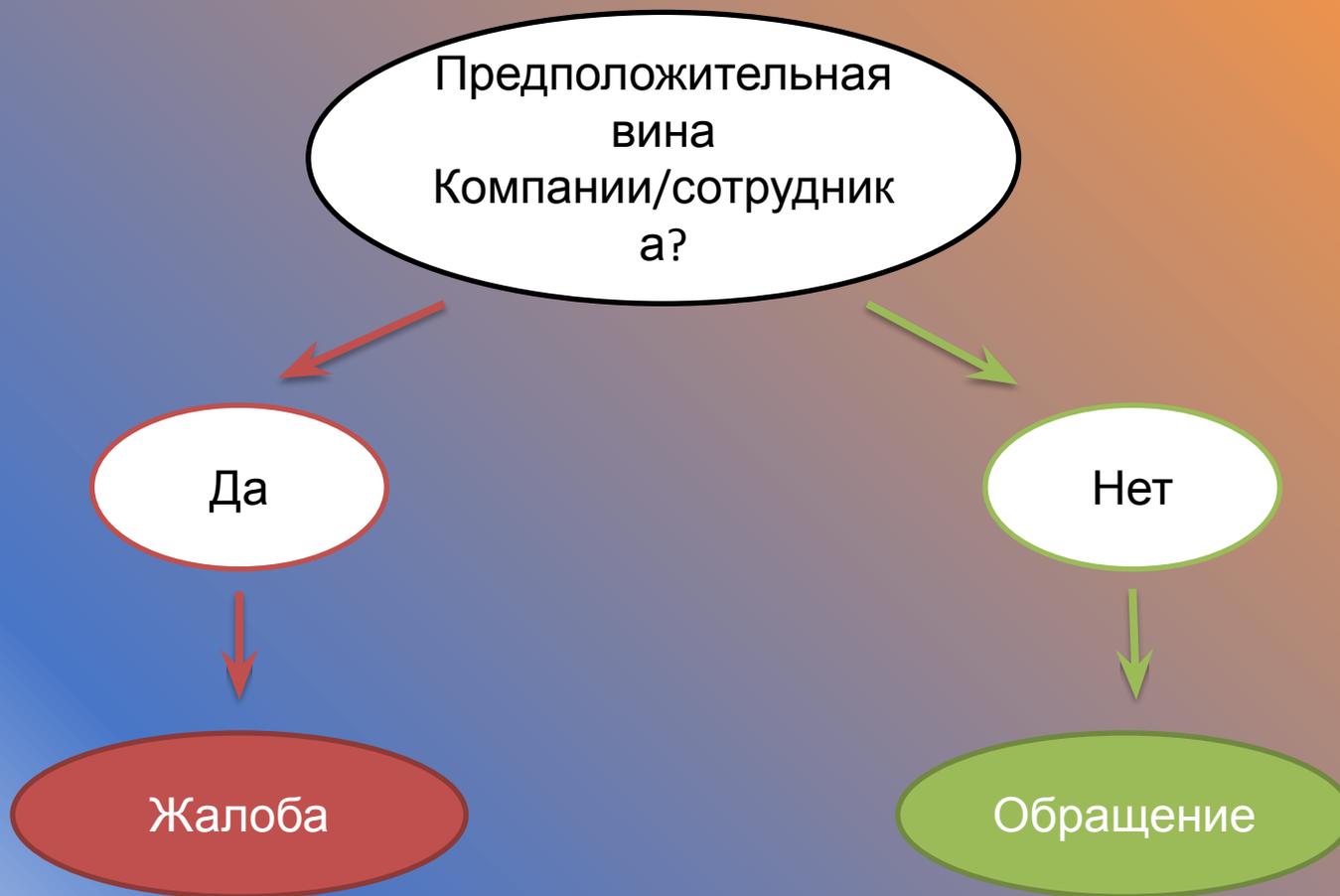
ОБРЫВ ЗВОНКА/ТИШИНА

Комментарий

Сохранить

Выбирая раздел и тему звонка НЕ нужно принимать во внимание форму подачи, тон и манеру разговора Клиента. Проще говоря, если Клиент кричит и ругается – то это не всегда жалоба.

Главное при выборе раздела – выявить в содержании диалога с Клиентом наличие или отсутствие возможной вины Компании.



# Клиент выражает недовольство

Выясняем причину недовольства,  
пытаемся решить её сами

Удалось  
решить

Прощаемся с  
Клиентом

Не удалось  
решить

Следует предложить Клиенту  
зарегистрировать обращение  
самостоятельно на сайте  
[www.dns-shop.ru](http://www.dns-shop.ru) или  
[www.technopoint.ru](http://www.technopoint.ru) в разделе  
«Обратная связь» с выбором  
соответствующей темы.

Клиент  
согласен

Клиент не согласен  
или  
более 2 раз попросил  
сформировать за него

Следует принять обращение.  
Принятое обращение  
необходимо зарегистрировать  
на сайте [www.dns-shop.ru](http://www.dns-shop.ru) или  
[www.technopoint.ru](http://www.technopoint.ru) в разделе  
«Обратная связь» с выбором  
темы (см.след.слайд).

## В сообщении необходимо обязательно указать:

1. Суть обращения со слов клиента;
2. Телефон Клиента для получения ответа по результату рассмотрения вопроса;
3. Имя Клиента.
4. Город/адрес магазина/СЦ:
5. Номер заказа/заказ – наряда (при наличии);
6. ФИО Оператор КЦ;
7. В поле "Телефон" указать контактный телефон Клиента (вместо вашего номера)
8. Отправить обращение на рассмотрение.

Раздел\*

Покупка товара

Выберите подходящую под Ваше обращение тему

В магазине

На сайте

Нет в наличии

Оптовые закупки

Текст сообщения\*

ДД В КЦ обратился клиент.

1. Суть вопроса со слов клиента: При переводе звонка на магазин на звонок не ответили. У Клиента вопрос по заказу оформленному в магазин. Номер заказа Клиент сообщить не смог, заказывал телевизор Dехр 002. Прошу связаться с Клиентом.

2. Конт. Тел. Клиента: 9241400990

3. Имя: Наталья

4. Город/адрес магазина/СЦ: Магадан

Имя\*

Волкова Наталья

Адрес эл. почты

volkova.nn@dns-shop.ru

Телефон

+7 (924) 140-0990

Обращение

**Жалоба**

Предложение/Пожелание

Обрыв звонка/тишина

САЙТ / ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

АКЦИИ/СЕРТИФИКАТЫ/БОНУСЫ

**КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

- Магазин
- Сервисный центр
- Нарушение сроков поступления товара
- Гарантийный ремонт
- Служба доставки
- Контактный центр
- Корп.отдел/Юр.лица
- Интернет-магазин
- Обратная связь
- Прочее

Комментарий

ОС № 2365

Сохранить

## Порядок фиксирования устного обращения в CRM:

1. В карточке Клиента фиксируем сам факт поступления жалобы выбрав нужную тему.
2. Переходим на сайт в обратную связь, фиксируем жалобу Клиента в соответствующей ветке в обратной связи, находясь в своем личном кабинете, т.е. в обращении будут указаны ваши данные, а данные Клиента только в теле обращения.
3. Вставляем в Комментарий CRM номер обращения в обратной связи и сохраняем.

# Продвижение сайта Клиентам и обучение самостоятельной работе на сайте

В любом разговоре, в котором специалист осуществляет поиск информации на вопрос Клиента на сайте - необходимо прорекламирровать сайт Компании Клиенту:



*«Кстати, эту информацию я проверяю для Вас на сайте. Она достоверная и актуальная».*

Цель продвижения сайта – минимизация входящих звонков в КЦ.

При обращении Клиента с вопросом, оператор должен предоставить в ответ всю имеющуюся информацию и помочь Клиенту, обратив внимание Клиента на то, что необходимая информация также доступна на нашем сайте.

В любом разговоре, когда специалист проверяет информацию на сайте, смотрит статус оборудования, сданного в ремонт, режим работы и адрес магазинов – необходимо рассказать Клиенту, где именно специалист проверяет информацию.





- Напоминаю вам, что при консультации наших Клиентов, одними из основных источников информации для нас является сайт ДНС. Информация постоянно меняется, и соответственно обновляется на сайте.

- Не стоит безоговорочно надеяться на свою память в том или ином вопросе.

Поэтому, при консультировании покупателей следует обязательно проверять информацию на сайте.

Информация по городам отличается. То, что доступно в одном городе, может быть недоступно в другом.

В связи с этим, всегда следует проверять информацию на сайте, в соответствующем разделе.

**Наша задача – предоставить Клиенту достоверную и актуальную информацию по его вопросу.**

## Перевод звонка на другого оператора

Если от клиента поступает просьба соединить с другим оператором (с которым разговаривал до этого), то уведомляем о том, что по «технической причине это не возможно».



В этом случае необходимо предложить клиенту перевести его звонок на Ведущего Специалиста 07122.

Процедура перевода звонка на вторую линию (ведущего специалиста) описана ниже.

# Перевод звонка на Вторую линию 07122 (ведущие специалисты КЦ)

## Вопросы, по которым осуществляется перевод на Вторую линию:

1. Вы приложили все усилия для решения вопроса клиента. Но несмотря на это Клиент настоятельно просит соединить со старшим или руководителем.
2. Жалоба на сотрудника КЦ (специалиста, старшего специалиста, ведущего специалиста).
3. Перевод клиента с жалобой на управляющего магазином, когда клиент хочет, чтобы ответ был предоставлен вышестоящим руководством, а не управляющим.
4. Перевод клиента с жалобой на управляющего магазином, когда клиент хочет, чтобы ответ был предоставлен вышестоящим руководством, а не управляющим.
5. Клиент просит перевести звонок на другого специалиста КЦ.
6. Клиенту пришло смс: «Уважаемый клиент. Была зарегистрирована заявка на изменение номера телефона у бонусного счета, привязанного к данному номеру. Если Вы не совершали этого действия, пожалуйста, обратитесь по тел: 8-800-77-07-999». Клиент хочет уточнить статус своей заявки, либо сообщить, что заявку он не подавал.

**Сотрудник всегда может сам позвонить на 2 линию 07122 по рабочим вопросам (получение помощи в решении вопроса Клиента, если писать в чате обращение долго, быстрее позвонить и т.п.).**

# Перевод звонка на магазин/СЦ/ИМ

Если Клиент просит перевести на магазин/СЦ/ИМ – **ВСЕГДА СПРАШИВАЕМ ВОПРОС КЛИЕНТА! И САМИ КОНСУЛЬТИРУЕМ КЛИЕНТА ПО ЕГО ВОПРОСУ!**



Соедините  
меня с  
магазином/С  
Ц



Да, конечно.  
А по какому  
вопросу?

**Переключение звонка на магазин/СЦ/ИМ осуществляется только в определенных случаях согласно Инструкции по переводу звонков на магазин/СЦ/ИМ.**

Специалисты магазина /СЦ в первую очередь работают с Клиентами лично, поэтому при наличии Клиентов могут не ответить на звонок. Этим объясняется то, что в магазине/СЦ могут не брать трубку

При консультировании Клиентов необходимо соблюдать следующие правила:

Сотрудник КЦ

Если Клиент удовлетворен вашим ответом и сам **НЕ** просит переключения на магазин/СЦ, то **НЕ** предлагаем переключить!

Если решение вопроса требует обращения Клиента в магазин/СЦ, то в **первую очередь** всегда сообщаем адрес/часы работы магазина/СЦ и предлагаем обратиться туда лично!  
Только в случае, если Клиент настаивает на переводе звонка в магазин/СЦ или вопрос Клиента только в компетенции магазина/СЦ, то переводим звонок.

# ВАЖНО!

Если клиент просит перевести звонок на любой филиал компании (Магазин, СЦ, ИМ, Корп. Отдел **О!** Д), то необходимо:

1. Спросить у Клиента местное время.
2. Проверить режим работы магазина/СЦ на сайте, а ИМ – в Справочнике.
3. Убедиться, что магазин/СЦ/ИМ работает.
4. Перевести звонок.

Перевод звонка может быть осуществлен только в рабочее время!!!

**За переводом звонка в нерабочее время начисляются штрафные баллы, оценка за первый перевод в оцениваемом периоде 0,5, за последующие - 0 (ноль).**

Если клиент обращается в нерабочее время и настаивает на переводе, обязательно уведомляем о том что филиал еще не работает (указываем режим работы) и на звонок могут не ответить.

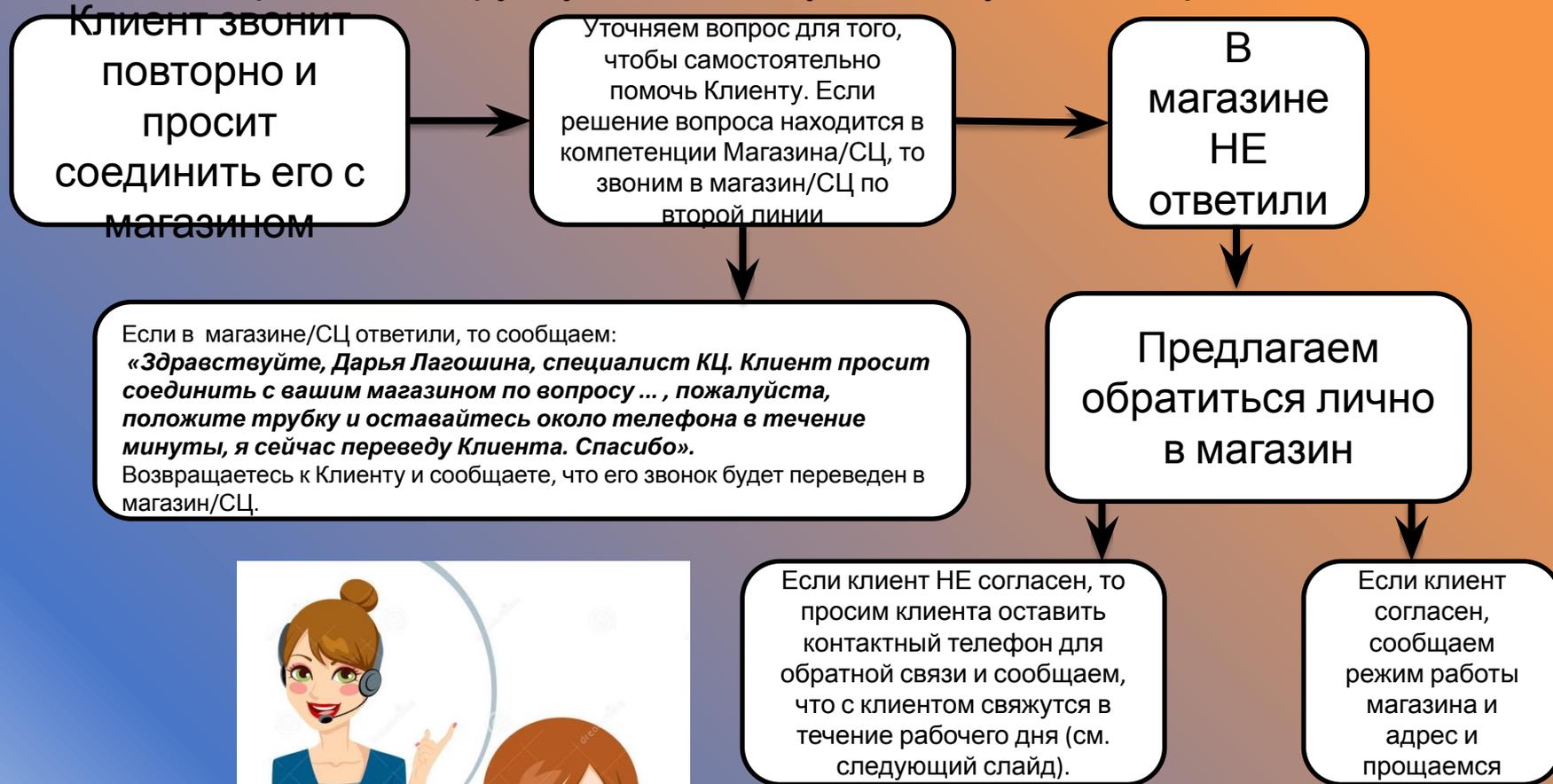
**Все звонящие в наш КЦ являются клиентами, без исключения.**

Это могут быть, как внутренние клиенты- сотрудники компании (водители, управляющие магазинов и т.п.), так и внешние клиенты - потенциальные покупатели.

**Т.е. все звонящие обслуживаются по единым инструкциям.**



Если Клиент просит повторного соединения с магазином/СЦ (в первый раз в магазине/СЦ не взяли трубку), то действуем следующим образом:



Копируем шаблон обращения, вставляем в поле для Обратной связи и заполняем ВСЕ поля

ДД. В КЦ обратился клиент.

1. Суть вопроса со слов клиента:
2. Конт. Тел. Клиента:
3. Имя:
4. Город/адрес магазина/СЦ:
5. Номер заказа/заказ - наряда:
6. Оператор КЦ (ФИО):

**Важно! При составлении обращения, в поле "Телефон" автоматически отображается номер телефона из Личного Кабинета, вместо него обязательно необходимо указывать контактный номер телефона Клиента. Также, если Клиент затрудняется предоставить информацию из шаблона, то так и указываем: "не может сказать"**

Пример:

Раздел\*

Покупка товара

Выберите подходящую под Ваше обращение тему

В магазине

На сайте

Нет в наличии

Оптовые закупки

Текст сообщения\*

ДД. В КЦ обратился клиент.  
1. Суть вопроса со слов клиента: При переводе звонка на магазин на звонок не ответили. У Клиента вопрос по заказу оформленному в магазин. Номер заказа Клиент сообщить не смог, заказывал телевизор Dехр 002. Прошу связаться с Клиентом  
2. Конт. Тел. Клиента: **9241400990**  
3. Имя: Наталья  
4. Город/адрес магазина/СЦ: Магадан

Имя\*

Волкова Наталья

Адрес эл. почты

volkova.nn@dns-shop.ru

Телефон

**+7 (924) 140-0990**

Пример:

Раздел\*

Сервисный центр

Выберите подходящую под Ваше обращение тему

Условия гарантии

Ремонт товара

Текст сообщения\*

ДД. В КЦ обратился клиент.  
1. Суть вопроса со слов клиента: Вопрос по стоимости платного ремонта. Не включается телевизор Dехр 002, не на гарантии.  
2. Конт. Тел. Клиента: **9241400990**  
3. Имя: Наталья  
4. Город/адрес магазина/СЦ: Магадан  
5. Номер заказа/заказ - наряда: -  
6. Оператор КЦ (ФИО): Волкова Н.

Имя\*

Волкова Наталья

Адрес эл. почты

volkova.nn@dns-shop.ru

Телефон

**+7 (924) 140-0990**

# Фиксирование обращений в Обратную связь на сайте

Если Клиенту не ответили на первый звонок, переведенный в магазин/СЦ, или Клиент настаивает, чтобы ему перезвонили, необходимо зафиксировать просьбу Клиента на сайте в разделе Обратная связь. Клиенту сообщить, что с ним свяжутся в течение суток.

Если Клиент просит связаться с ним поскорее, то рядом с конт. тел. указываем "СРОЧНО!" и сообщаем об этом Клиенту

Данный стандарт размещен в Справочнике, закладка «Шаблоны для обр.связи».

Всегда копируем шаблон, вставляем в поле Обратной связи и заполняем необходимые данные.

# Благодарность от Клиента в адрес сотрудника

**Благодарность** - это отзыв клиента, выражающий особую, высокую и положительную оценку действий сотрудника. Благодарность должна содержать высказывания, помимо обиденных слов вежливости, таких как: спасибо, большое спасибо, благодарю и их синонимов.

Например:

- *Как/где я могу оценить Вас/разговор/вашу работу;*
- *пятерочку/десяточку вам;*
- *я оцениваю вас на 5/на 10;*
- *нецензурное восхищение консультацией и т.п.*

Если клиент выражает желание оценить работу сотрудника благодарностью, то необходимо:

- рекомендовать клиенту самостоятельно оставить отзыв на сайте в разделе Обратная связь;
- самостоятельно оформить отзыв со слов клиента в тему: Горячая линия 8-800.

Поступившая благодарность оценивается дополнительным контактом в том периоде, в котором поступила.

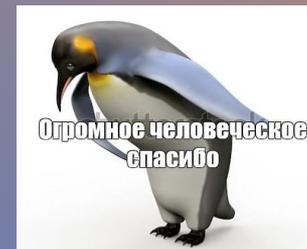
Разговор оценивается по принятой шкале компетенций.

В случае отсутствия замечаний по данной компетенции начисляется дополнительно 0,5 баллов за компетенцию.

## 7.1 Благодарностью НЕ является

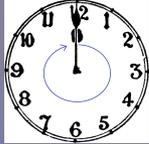
Описание	Варианты
Слова вежливости	Очень Вас благодарю; Спасибо Вам большое; Огромное спасибо; Хорошего/удачного Вам дня; Признателен;
Пожелание здоровья (в эпоху Covid-19)	Желаю Вам не болеть; Желаю Вам здоровья;
Восхищение голосом	У Вас приятный голос;
Общее выражение благодарности	Вы красавчик/красотка; Вы меня спасли; Вы мне помогли(очень); Денег Вам побольше;
Общие добрые пожелания	Хорошего/солнечного настроения; Успеха Вам.

**Важно! Недопустимо выпрашивание благодарности.**  
Благодарность – это всегда добровольное волеизъявление.



# Регламентированные перерывы в работе

Выход на регламентированный обеденный перерыв допускается, не ранее чем через 2 часа после начала смены, и не позднее чем за 2 часа до окончания смены. Выход на регламентированный технический перерыв осуществляется также, не ранее чем через 2 часа после начала смены, и не позднее чем за 1 час до окончания смены. Исключением является только выход по острой физиологической необходимости. О необходимости выйти на перерыв сотрудник сообщает в скайп за **10-15 минут** до выхода. Для всех специалистов существует единое правило: специалист **не может** покинуть свое рабочее место ранее, чем заканчивается его смена.



Продолжительность смены 12 часов: это 1 час **НЕ** оплачиваемые перерывы и 11 часов оплачиваемое сотруднику время.



В эту смену специалист имеет право на:

- два раза по 30 минут перерывы на обед;
- один технический перерыв 15 минут;
- три перерыва по 10 минут.

В общей сложности время перерыва не должно превышать 105 минут за 12-ти часовую смену.

Продолжительность смены 8 часов 30 минут: это 30 минут **НЕ** оплачиваемые перерывы и 8 часов оплачиваемое сотруднику время.



В эту смену специалист имеет право на:

- один перерыв на обед 30 минут;
- три технических перерыва по 10 минут или два технических перерыва по 15 минут.

В общей сложности время на перерывы не более 60 минут за смену.

# Критерии оценки разговоров с Клиентами

## 1. Коммуникация (оценивается КАК ведётся)

### Соблюдение стандартов ведения диалога

Здесь оценивается соблюдение сотрудником всех формальных требований к диалогу. Приветствие, прощание, постановка и снятие с удержания, мотивирующие фразы, извинения, заполнение карточки, завершение диалога



Спец-т:

НЕ назвал ФИО по требованию Клиента;  
НЕ предупредил Клиента об ожидании;  
Клиента не было слышно, но спец-т НЕ призывал Клиента говорить, а сразу завершил диалог первым; БЕЗОСНОВАТЕЛЬНО первым завершил диалог (при переводе достаточно предупредить ожидать ответа и не озвучивать слова прощания), не призывал Клиента выразиться корректно если Клиент нецензурно выражался в адрес сотрудника, унижал и/или оскорблял сотрудника, первым завершил диалог если Клиент выражался нецензурно НЕ в адрес сотрудника;  
НЕ принес извинения от лица компании в ситуации, когда Клиент выражает недовольство даже если вина компании не доказана/отсутствует



Спец-т:

представился, уточнил имя Клиента (при необходимости), обратился к Клиенту по имени; предупредил об ожидании, поблагодарил за ожидание, использовал Hold при удержания более 2 мин;  
в случае, когда Клиента не слышно, спец-т сообщил Клиенту об этом, призывал говорить и если тишина продолжалась, то просил перезвонить;  
вежливо попрощался, сообщил в конце разговора мотивирующую на покупки в ДНС фразу (если тема обращения по товарам и услугам, а ситуация стандартная, нейтральная или положительная); принес извинения от лица компании в ситуации, когда Клиент выражал недовольство или неудовлетворенность работой компании и/или её сотрудников/партнёров, даже если вина компании/партнёров не доказана/отсутствует

## Коммуникативные навыки

Здесь оценивается всё, что относится к коммуникативным навыкам сотрудника.



Интонация спец-та самоуверенная, провокационная, насмешливая, издевательская, презрительная, пренебрежительная, уничижительная, повелительная, снисходительная, высокомерная, агрессивная, нервная, безразличная, равнодушная, апатичная, заискивающая, лебезящая, фальшивая;

Голос спец-та грубый, раздраженный, нетерпимый, недовольный, сотрудник повышает голос на Клиента или наоборот цедит сквозь зубы и с трудом сдерживает ярость;

Речь безграмотная, нечленораздельная, монотонная, бессвязная, слишком медленная или наоборот слишком быстрая, торопливая, тороторящая, с проглатываем слогов и слов, сотрудник говорит как робот и в итоге вопрос НЕ решён;

Спец-т равнодушен, безразличен, не заинтересован в решении вопроса, переходит на личный стиль общения, позволяет себе фамильярности, заигрывает, не прилагает усилий для решения вопроса, проявляет нетерпение, поучает, воспитывает, критикует, делает замечания Клиенту (в т.ч. при нецензурных выражениях НЕ в адрес сотрудника), старается поскорее избавиться от Клиента, говорит одновременно с Клиентом, вступает в спор, БЕЗОСНОВАТЕЛЬНО перебивает Клиента, зол, нетерпим, в разговоре употребляет провокационные и уничижительные выражения, предоставляет односложные и не понятные ответы Клиенту;

Спец-т НЕ внимателен, рассеян, многократно переспрашивает одну и ту же информацию, отвлекается, бездействует, затягивает диалог, не задаёт наводящих вопросов, не помогает сформулировать вопрос, лидером в разговоре является Клиент, информацию из спец-та приходится вытягивать, диалог не продуктивен и в итоге вопрос НЕ решён;

Спец-т НЕ подстраивается под индивидуальные особенности восприятия Клиента, НЕ прилагает усилий, чтобы Клиенту было максимально комфортно по скорости и/или громкости, говорит слишком быстро и много, либо слишком медленно и мало, Клиент не воспринимает информацию, многократно переспрашивает и в итоге вопрос НЕ решён

Интонация сп-та располагающая, доверительная, доброжелательная, уважительная, с чувством собственного достоинства;

Голос спец-та бодрый, энергичный, уверенный, спокойный, оптимальной громкости;

Речь спец-та грамотная, чёткая, ясная, понятная, лаконичная, без грубых дефектов;

Спец-т вежлив, любезен, отзывчив, предупредителен, тактичен, деликатен, корректен, НЕ переходит на личный стиль общения, НЕ позволяет фамильярности, в разговоре употребляет вежливые фразы (спасибо, пожалуйста, будьте любезны, благодарю и т.п.), проявляет эмпатию, заинтересованность, сопереживает и готов помочь Клиенту;

Спец-т удерживает инициативу в беседе, сконцентрирован на диалоге, внимателен, демонстрирует активное слушание, НЕ затягивает диалог, при необходимости задает уточняющие вопросы;

Спец-т подстраивается под индивидуальные особенности восприятия Клиента, чтобы Клиенту было максимально комфортно по скорости и/или громкости

## 2. Профессионализм (оценивается ЧТО произносится в

### Предоставление верной консультации и использование полномочий для решения вопроса

Здесь оценивается решён ли вопрос Клиента. Корректность понимания и трактовки вопроса Клиента, квалификационные навыки, точность, правильность, конструктивность, обоснованность, оптимальность решения вопроса Клиента



Консультация спец-та ПОЛНОСТЬЮ НЕ верная, предоставлена НЕ вся необходимая, достаточная и доступная информация, вопрос Клиента остался НЕ решенным или решение было НЕ правильным, ошибочным и в итоге нанесён прямой и/или косвенный ущерб Клиенту и/или Компании;  
Спец-т НЕ правильно понял вопрос Клиента и в итоге предоставил некорректную информацию;  
Спец-т НЕ предоставил консультацию по существу вопроса, отвлекался на посторонние темы, длительность диалога НЕ обоснована, консультация сильно затянута;  
Спец-т НЕ выяснил вопрос Клиента, НЕ предоставил необходимую имеющуюся информацию и сразу необоснованно переключил/НЕ переключил на другой отдел/филиал;  
Спец-т безосновательно НЕ рекомендовал Клиенту оформить обращение, отказал Клиенту в оформлении обращения по его просьбе



Консультация спец-та полностью верная, предоставлена вся необходимая и достаточная информация, сотрудник предложил конструктивное решение вопроса Клиента или альтернативные варианты;  
Спец-т правильно понял вопрос Клиента, при необходимости перефразировал, повторил и уточнил информацию;  
Спец-т предоставляет консультацию по существу вопроса, не отвлекаясь на посторонние темы, длительность диалога обоснована;  
Спец-т выяснил вопрос Клиента, предоставил необходимую имеющуюся информацию и только потом обоснованно переключил Клиента на другой отдел/филиал;  
Спец-т обоснованно рекомендовал Клиенту оформить обращение в ОС на сайте и, получив отказ Клиента, оформил обращение самостоятельно

## Поддержание имиджа Компании

Здесь оценивается лояльность высказываний сотрудника о Компании, коллегах, партнёрах, сайту и своему профессиональному уровню. Позитивность/нейтральность высказываний, демонстрация профессионализма



Спец-т в негативном ключе высказывается о Компании/коллегах/партнёрах, явно признает вину Компании когда это не доказано;  
Специалист не сдержан и не корректен в высказываниях о конкурентах;  
Спец-т демонстрирует НЕ профессионализм, употребляет выражения, принижающие его квалификацию, сообщает Клиенту, что НЕ является техническим специалистом, НЕ занимается подбором товара, НЕ знает ответ на вопрос, НЕ консультирует по закону и т.п. (вместо этих фраз необходимо сразу предлагать варианты решения вопроса);  
Спец-т ставит под сомнение информацию на официальных сайтах компании, условия работы, сроки и т.д.



Спец-т в позитивном ключе говорит о Компании/коллегах/партнёрах, негативные высказывая отсутствуют;  
Спец-т сдержан и корректен в высказываниях о конкурентах;  
Спец-т демонстрирует профессионализм, НЕ употребляет выражения, принижающие его квалификацию, предлагает возможные варианты решения вопроса;  
Спец-т НЕ ставит под сомнение информацию на официальных сайтах компании, условия работы, сроки и т.д.

**Поступившая благодарность оценивается дополнительным контактом в том периоде, в котором поступила.**

**Разговор оценивается по принятой шкале компетенций.**

**В случае отсутствия замечаний по данной компетенции начисляется дополнительно 0,5 баллов за компетенцию.**

**Поступившая жалоба оценивается дополнительным контактом в том периоде, в котором поступила. Разговор оценивается по принятой шкале компетенций.**

**В случае если, после консультации Клиента сотрудник понял, что совершил ошибку, незамедлительно перезвонил Клиенту, принес извинения, сообщил правильную информацию и поставил в известность об этом ведущего специалиста, то баллы за ошибку НЕ снимаются (разговор вносится в Оценку качества).**

**Исключение: поступила жалоба Клиента по данной консультации.**

# Работа со звонками сотрудников

## Компания

Периодически поступают звонки от сотрудников Компании. В карточке Клиента будет указано, что звонит сотрудник Компании

The screenshot shows a CRM interface with a light blue header containing the text 'КЦ ДНС'. Below the header is a grey bar with a person icon, the phone number '9638383003', and the text 'Сотрудник филиала: Контактный центр [Крячко Марина Сергеевна]'. Below this is a table with two columns: 'Имя' and 'Примечание'. The 'Имя' column contains the text 'Марина Крячко' in a white input field. The 'Примечание' column is empty.

Имя	Примечание
Марина Крячко	

Консультируем сотрудников Компании как VIP-Клиентов.

Предоставляем достоверную и исчерпывающую информацию.

Т.е. никак не акцентируем внимание на тот факт, что звонит сотрудник.

В тех случаях, когда сотрудник представляется и хочет сообщить информацию об изменении в режиме работы магазина/СЦ/ИМ или просит предоставить запись разговора – переводим на ведущего специалиста, предварительно уточнив, кто из ведущих специалистов свободен.

## Главное в работе сотрудника КЦ:

1. Помнить, что Клиент обращается не лично к нему, а в Компанию, и интересуется не его личным мнением, а нуждается в квалифицированном официальном ответе, высказанном от лица Компании в доброжелательной форме.
2. Убедить нового Клиента приобрести товар именно в магазинах нашей Компании, а постоянного Клиента прийти в наши магазины снова за следующей покупкой.



*Желаем продуктивной работы,  
лояльных Клиентов и  
коротких диалогов!*

