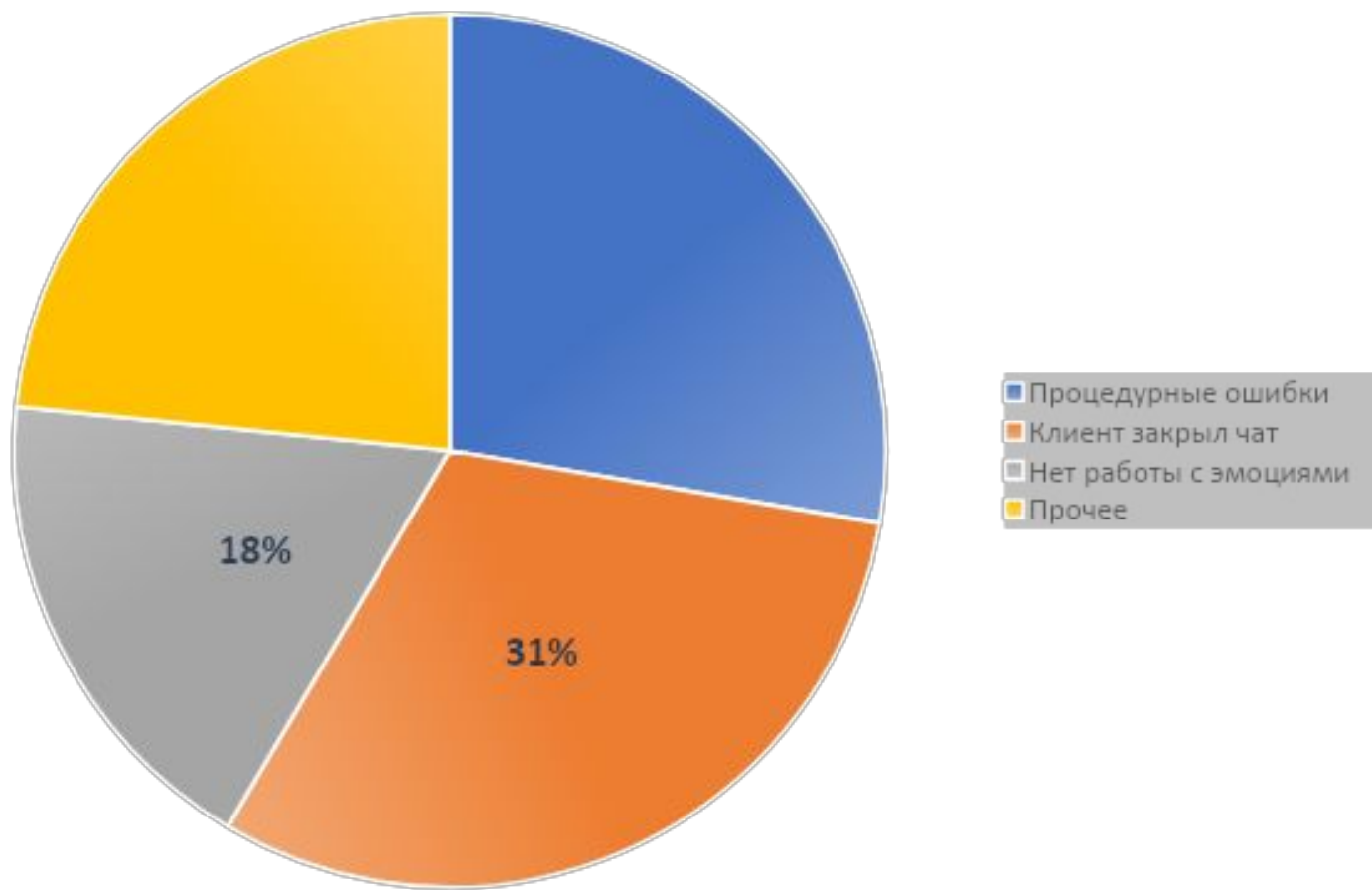




**Работа над  
CSI**

# Анализ группы по CSI

Прочитано 94 чатов за период с 29.02.20.- 12.03.20 В выборке участвовали 7 операторов с показателем CSI ниже 45



## 1) Процедурные ошибки (28%):

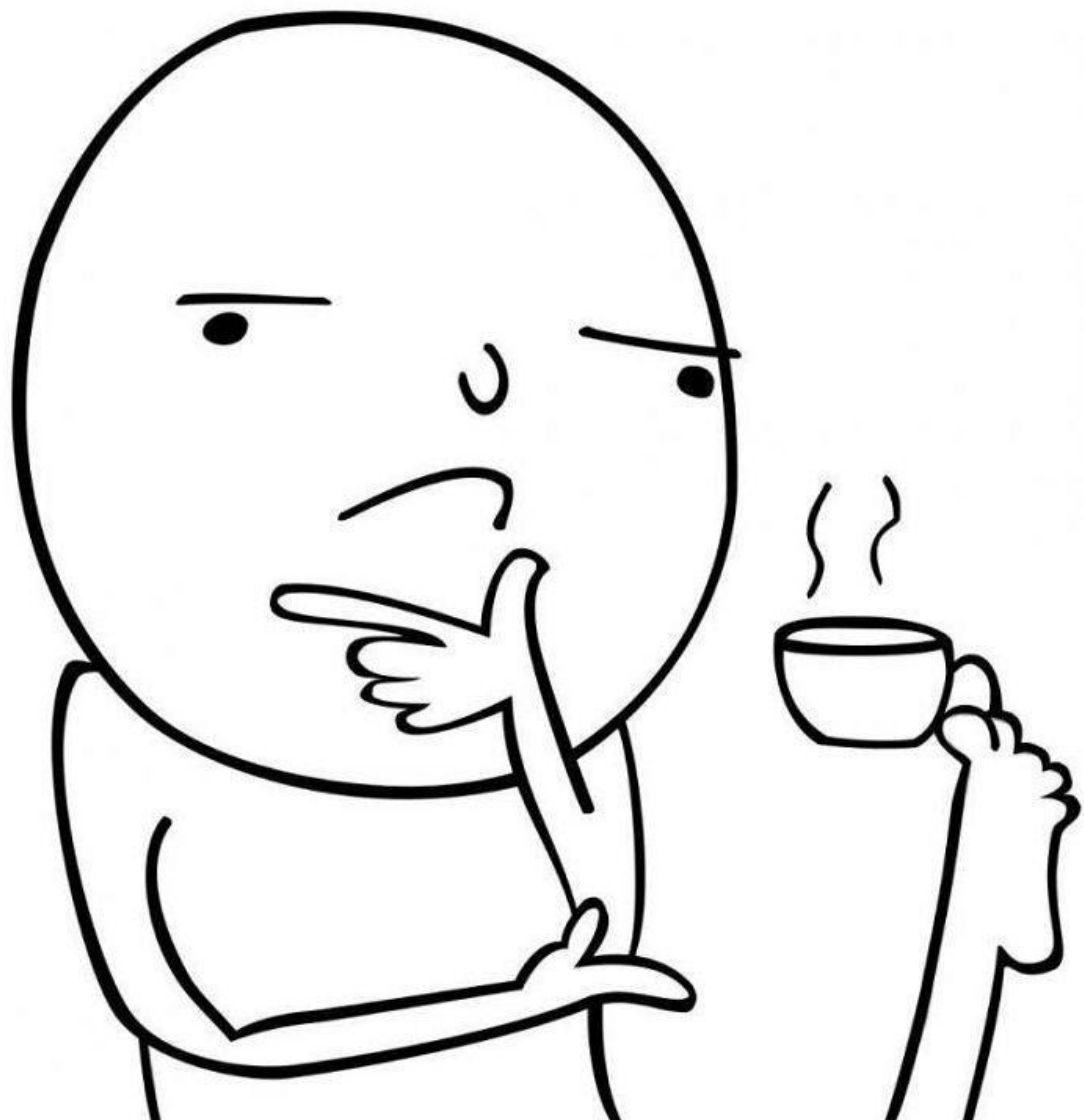
- Неверное решение
- Неполные ответы
- Не хватает объяснений\неполные ответы
- Нет пояснения действий
- Нет проактивности.

## 2) Клиент закрыл чат ранее, чем через 2 минуты + клиент не предоставил ответ (31%)

## 3) Нет работы с эмоциями клиента (18%)

## 4) Прочее: процедурно все верно; работа с эмоциями была (23%)

**Что же будем делать???**



**Разберем каждый пункт!!**





# 1. Процедурные ошибки

неполные ответы  
не хватает объяснений  
нет пояснения действий



калибровка по FCR

Почти вся группа была на калибровке по FCR, но все равно допускаем эти ошибки. 😞

**Как ДЗ №1** – идём к Оле и просим выгрузку чатов по FCR, читаем и ищем, что можно было исправить и оперативно берем это в работу!

Либо, пропишите сразу все в шаблонах.

**\*Пример на следующем слайде.**

## Каким он был:

К: Не работает интернет

О: Здравствуйте! Подскажите, под каким номером на картинке изображено ваше устройство?<https://www.yota.ru/images/dev/choice/devices-yota.jpg>"

К: 7

О: Откройте, пожалуйста, страницу <http://10.0.0.1> или <http://status.yota.ru> на ПК при подключенном модеме и скопируйте всю информацию мне. Можно прислать скриншот или читаемое фото экрана. Доступ к странице будет, даже если возникают трудности с интернетом, это web-интерфейс устройства.

К: \*скрин

О: Сигнал у вас хороший, сейчас проверю работу базовых станций.

О: Наше оборудование работает в штатном режиме. Откройте на устройстве подключенном к модему ссылку <http://myip.ru> и пришлите результаты в чат.

## Каким мог стать:

К: Не работает интернет

О: 1. Эмоции. Здравствуйте! Сожалею, что возникли трудности при использовании нашей сети. 2. Пояснение действий. Сейчас проведём диагностику и во всем разберемся. Подскажите 3. Слова вежливости, пожалуйста, под каким номером на картинке изображено ваше устройство?<https://www.yota.ru/images/dev/choice/devices-yota.jpg>"

К: 7

О: 4. Слова благодарности. Спасибо за уточнение. 5. Пояснение действий. Сейчас необходимо проверить показатели сети, для этого откройте, пожалуйста, страницу <http://10.0.0.1> или <http://status.yota.ru> на ПК при подключенном модеме и скопируйте всю информацию мне. Можно прислать скриншот или читаемое фото экрана. Доступ к странице будет, даже если возникают трудности с интернетом, это web-интерфейс устройства.

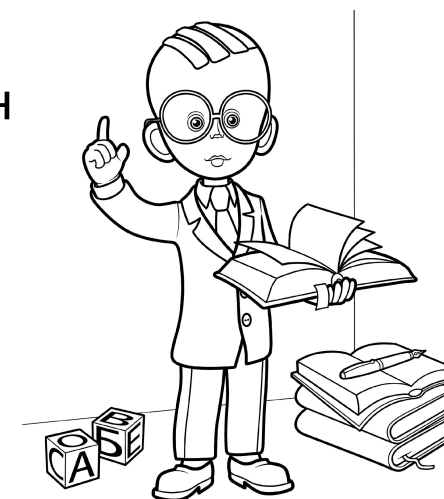
К: \*скрин

О: Сигнал у вас хороший, сейчас проверю работу базовых станций.

О: Наше оборудование работает в штатном режиме. 6. Пояснение действий. Давайте разбираться дальше, что могло вызвать сложности в работе интернета. Откройте на устройстве подключенном к модему ссылку <http://myip.ru> и

# Неверные ответы:

- ❑ При работе с процедурой обязательно открываем справку и ни в коем случае не пропускаем блоки алгоритмов.
- ❑ Изучаем переписку полностью, отвечаем на все (!) вопросы последовательно, структурированно.
- ❑ Информацию, которую ты можешь найти самостоятельно, у клиента НЕ запрашиваем.



**\* Пример на следующем слайде**



## Каким он был:

К: Не могу никуда позвонить и не работает интернет.

О1: Здравствуйте! В вашем регионе сейчас наблюдаются сложности с исходящими вызовами, мы уже занимаемся устранением проблемы, Вам поступит СМС по завершении работ.

К: Долго ждать?

О2: Точных сроков пока нет.

К: Хорошо, жду.

О2: Всего доброго!


## Каким мог стать:

К: Не могу никуда позвонить и не работает интернет.

О1: Здравствуйте! В вашем регионе сейчас наблюдаются сложности с исходящими вызовами, мы уже занимаемся устранением проблемы, Вам поступит СМС по завершении работ.

К: Долго ждать?

О2: Точных сроков пока нет :( При этом наши специалисты прикладывают все усилия для устранения причин, мы постараемся решить проблему как можно скорее! Примите, пожалуйста, извинения от лица компании за доставленные неудобства.

О2: На интернет влияния аварии не фиксирую, должен работать у Вас. Подскажите, пожалуйста, какой тип сети отображается сейчас (G/E/3G/H/H+/4G/LTE)? Какой уровень сигнала: сколько делений  из скольких?

К: Типа сети нет, только деления.

О2: И я не вижу подключения к базовой станции. А давайте удостоверимся, что в настройках включена передача данных. Нужно зайти в Настройки > Еще > Мобильная сеть > Галочка на «Передача данных». И отключите wi-fi если включен. Зайдите в Настройки → Выключить Wi-Fi

К: Всё заработало, спасибо большое!!!

О2: Я очень рад, что всё заработало! Ещё раз прошу прощения за доставленные неудобства. Хорошего вечера! (:

# Активность и проактивность

**Реактивность** – пассивная реакция на события.

Люди с реактивным типом мышления реагируют автоматически, не задумываясь, на возникшую ситуацию.

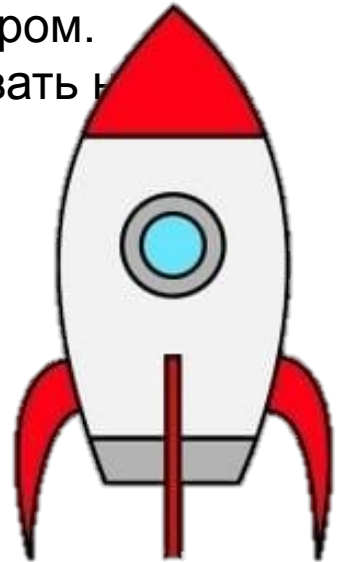
**Проактивность** - это осознанный контроль над своими эмоциями, поступками, выбором.

Люди с проактивным типом мышления имеют выбор – каким образом будут реагировать на внешний раздражитель.

Если перекладывать эти 2 термина на нашу деятельность, то можно сказать так:

**реактивный оператор** – бот, который отвечает на вопросы

**проактивный оператор** – человек, который помогает другому человеку.



**Проактивность в работе включает два слагаемых — это активность и ответственность.**

**Анализируйте и подходите к решениям осознанно.**

**\* Ниже слайд для саморазвития**

### Тест «Проактивность или реактивность?»

Внимательно прочитайте утверждения в левой и правой колонках. Если Вы согласны с утверждением, напротив ставьте 1 балл.

Проактивный	Балл	Реактивный	Балл
Я приложу усилия, чтобы это изменить		Вряд ли с этим вообще можно что-то сделать	
Я постараюсь изменить их мнение		Их вряд ли возможно переубедить	
Мне не очень нравятся люди, с которыми я работаю, но не так сильно, чтобы я принимал(а) это близко к сердцу		Меня раздражают мои коллеги	
Я иду на работу		Я вынужден идти на работу	
Я решил(а), что поступлю именно так		Мне придется поступить так из-за того, что...	
Я найду время, чтобы помочь...		Я бы помог, но у меня нет времени	
Я придумую, где взять средства для старта проекта		У меня ограниченные финансовые возможности, я не могу начать этот проект	
Странно, что мало кого интересует, что надо сделать, чтобы принести пользу		Никому это не надо и мне тоже тогда	
Мне нужны связи, единомышленники. Я придумую, как их привлечь		Здесь необходимы определенные связи. У меня их нет	
Я докажу, что лучше меня никто не сделает эту работу		Мне не доверят эту работу	

**Как подводить итоги.** Подсчитайте количество баллов в каждом столбце. Посмотрите, в каком больше баллов – «Проактивность» или «Реактивность»? Где больше, то качество и преобладает у кандидата. Наилучший результат, когда в столбце «Проактивность» итоговый балл – 10. Это значит, что проактивность – качество Вашей личности.

Кому будет интересно  
развивать в себе  
проактивность:

<https://smartprogress.do/goal/145756/?lang=ru>

\*Таблица в формате рисунка, на не пытаемся её заполнить внутри презентации

# Домашнее задание №2

2 чата, написать свои варианты ответов с проактивностью

К: Как перевести деньги на другой номер?

О: Здравствуйте! (◡‿◡) ♥ Дело в том, что такой услуги просто нет. Я передам вашу идею. Будет здорово, если эта функция появится :)

К: Спасибо!

О: Пожалуйста! (✿'`✿)

\*\*\*\*\*

К: Привет! Если у меня будет тариф с гигабайтами, а не безлимитным интернетом, то раздача все равно остаётся платной?

О: Здравствуйте! Тогда раздача будет бесплатной и без ограничений. :).

К: Спасибо! Ещё вопрос, могу я как-то посмотреть статистику по использованию интернета и количества потраченных минут по месяцам?

\*ответы присылаем мне и Оле. Лучший ответ по поводу группы, будет награжден РГ

## 2. Эмоции



К несчастью, подавленные эмоции не умирают. Их заставили замолчать. И они изнутри продолжают влиять на человека.

(с) З.Фрейд

Эмоции это не только инструмент для работы с КК, но и инструмент для предотвращения негатива.

(с) Н. Савельичева



## Домашнее задание № 3

Ниже чаты. Всё это обращение в WEB- чат.

Нужно:

- ✓ ознакомиться с ними
- ✓ выбрать инструмент (можно один, можно несколько), о которых говорилось ранее в презентации
- ✓ расставить их в ответы операторов, выделив **цветом**
- ✓ прислать ответы мне + Оля

### Чат «намбер один»

К: вместо 5мб, еле еле 2мб выдает

О:Здравствуйте! А по какому адресу сейчас находитесь (регион, город, улица, номер дома, этаж)?

К: Песочный Краснофлотская улица 185 СПб

О: Примерно до 08:00 по московскому времени могут наблюдаться сложности с подключением к сети, доступом в интернет и голосовыми вызовами. Извините, что так вышло. Специалисты уже выяснили причины и решат проблему к указанному времени.

К: Интернет каждую ночь плохо работает, с чем связано, не только этот вечер

О: В данном случае стоит обращаться к нам в момент сложностей. Сейчас он может не работать, т.к. с нашей стороны производятся работы.

К: так мне сейчас необходим интернет работающий, а не в 8 утра

О: Я Вас понимаю, однако работы необходимы. Постараемся всё решить быстрее.

К:не в курсе, какие у вас "работы необходимы". интернет должен работать, раз за него платят

О: Это плановые восстановительные работы.

### Чат «намбер два»

К:Симкарту помогите зарегистрировать, ни фига при низкой скорости не получается

О: Здравствуйте! Вы приобрели сим-карту для смартфона?

### Чат намбер три (изначально клиент писал, что плохо работает интернет)

К: А позвонить можно? Я уже сколько время питаюсь делать, не получается, интернет очень плохо связь пропадает, пожалуйста помогите

К: Не коких сообщение нету(((я жду

К: А позвонить можно? Я уже сколько время питаюсь делать, не получается, интернет очень плохо связь пропадает, пожалуйста помогите

О: Мне понадобится несколько минут на ознакомление.

О: Спасибо за ожидание. Голосовая поддержка у нас только для модемных клиентов.

О:Если тест скорости не открывается, то давайте попробуем Яндекс <https://yandex.ru/internet/>



## И на десерт чат МП «намбер четыре»

К: у меня вот уже 5 дней не доступны входящие звонки и смс. когда вопрос будет решен????? на ваши конченные вопросы отвечать не буду, поэтому не трудитесь их задавать

О: Здравствуйте. К сожалению, Вы так и не завершили диагностику, а без нее мы не сможем понять по какой причине такие трудности наблюдаются.

К: ты тупой?

О: Жаль, что Вы решили перейти на оскорбления.

К: мне ваш сотрудник сказал, что это бесполезно, что проблема не в этом. сколько можно еб@ть мозги мне?

О: Дублирую сообщение коллеги: "Сейчас нужно уточнить ,меняется ли тип сети с 4G на 3G. "

О: Вы проверили это?

К: я ему доверяю намного больше, чем вам бойцам чата

К: Я НЕ ЗНАЮ КАК ЭТО ПРОВЕРИТЬ. СКОЛЬКО МНЕ ЕЩЕ РАЗ ПОВТОРИТЬ????????????????????

О: Посмотреть на экран во время звонка.

К: Я ХОЧУ ПОГОВОРИТЬ СО СРАНЫМ КОНТАКТНЫМ ЦЕНТРОМ, А НЕ ЗДЕСЬ ПЕРЕПИСЫВАТЬСЯ

О: Вся поддержка у нас осуществляется в чатах на сайте, в мобильном приложении и с помощью бесплатного смс-сообщения на номер 0999.

К: ОН НЕ ДОСТУПЕН У МЕНЯ

К: ПОЙДУ ЛУЧШЕ ОФОРМЛЮ ЗАЯВКУ НА ПЕРЕВОД НОМЕРА, С ВАМИ БЕСПОЛЕЗНО О ЧЕМ-ТО ГОВОРИТЬ

О: Ваше право.

К: заебись ты вопросы решаешь

О: Вы не предоставляете информацию, а без Вашего содействия, к сожалению, решить данную трудность нельзя.

К: И НЕ БУДУ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ, ПОТОМУ ЧТО ЭТО СРАНЫЕ ОТПИСКИ

О: Ваше право, я не могу Вас заставить все проверить.

К: ВОЗЬМИ СВОЮ ИНСТРУКЦИЮ, СКАТАЙ ЕЕ В ТРУБОЧКУ И ЗАСУНЬ СЕБЕ В ЗАДНИЙ ПРОХОД, МНОГО БОЛЬШЕ ПОЛЬЗЫ БУДЕТ

О: Обязательно приму к сведению.



## И помним про..



- Обязательно адаптируемся под уровень клиента (в рамках разумного).
- В шаблонах «эта проблема\сложность» заменяем на проблему, с которой обратился клиент. Разбавляем эмоциями.
- Похвала и поддержка клиента (мы вместе сейчас все сделаем; я рядом с вами и помогу; вы молодец, все верно делаете; а вы быстро справились ....)

Дайте почувствовать клиенту, что вы рядом и действительно ему помогаете!!!!



3) Клиент закрыл  
чат ранее, чем  
через 2 минуты

- Пингуем клиента. Пинг - это когда мы уточняем по ответу, который предоставили ранее (получилось сделать? Сможете предоставить данные?) и т.д.
- Не уходи молча, перед закрытием пульта шаблон с ожиданием (я ещё с вами и ожидаю ответа; сможем продолжить дальнейшую диагностику, как только напишите данные) и т.д.
- Добавить extramail или сделать адресный пинг, чтобы клиент понял, что ты обратился к нему, а не бот прислал отбивку! (Владимир, кстати, а вы знали....)



# ДЗ. Срок выполнения до 05.04.20

В ответном письме пишем:

- Как сделать клиента счастливее? Свои мысли, идеи.
- Сл. 6 запросить у Оли чаты на самоанализ по FCR. Самоанализ прислать мне и Оле
- Сл.12 прислать ответы по двум чатам с проактивностью.
- Сл.16,17 – задание на переделку ответов