



**академия  
телемаркетинга**

# **Управленческие задачи в контакт-центре и их решения**

**VI Excellence in Contact Center Summit**

**1 и 2 июня 2016**

**Москва, Россия**



# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

## Рекрутинг

- Понимание себя и своего коллектива
- Внимание к стремлениям кандидатов
- Свобода и гибкость в выборе кандидатов
- Осознание перспектив в каждом
- Умение встроить в команду новый «голос»
- Написать партию для нового «голоса»
- Услышать целостность звучания



# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

## Обучение / наставничество

- Цели обучения
- Индивидуальный подход
- Знать, какие навыки развивать и как
- Не поучать, а делиться опытом
- Обучение через развитие
- Понимание своих сотрудников
- Постоянный коучинг



# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

## Стимулирование / мотивация

- Индивидуальный подход
- Личное время руководителя
- Воспитание ценности профессии
- Чем проще и однообразнее работа - тем больше вдохновения, мотивации, времени и заботы руководителя
- Проявление творчества у сотрудников



# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

## Управление

- Контроль
- Делегирование
- Доверие сотрудникам
- Признание сотрудников
- Интуиция
- Эмпатия



# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

## Личная практика

- Работа с клиентом (сам звоню, сам анализирую)
- Постоянная экспертиза во имя движения к лучшему
- Безусловный авторитет
- Умение управлять собой

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ

- **Рекрутинг**
- **Обучение / наставничество**
- **Стимулирование / мотивация**
- **Управление**
- **Личная сфера деятельности**



# «ГОСПОДИ, ЗА ЧТО ХВАТАТЬСЯ????»







# ПРИОРИТЕТЫ РУКОВОДИТЕЛЯ

Привлечение лучших  
сотрудников

Обучение  
наставничество

Стимулирование  
мотивация

**НАД**

Управление

Личная сфера  
деятельности

**В/ВНУТРИ**



# УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ

- Понимание стратегических целей компании
- Постановка задач каждой категории сотрудников с точки зрения стратегии
- Наставничество: я могу объяснить коллегам и сотрудникам зачем, как и почему действовать
- Выполнение задач. Какие результаты я хочу получить от этого оператора?
- Вера в своих людей

**80% руководят**

**Только 20% достигают успеха**



академия  
телемаркетинга

# ПРОБЛЕМЫ: ИСКУССТВЕННЫЕ ИЛИ НАСТОЯЩИЕ

## Куда бежим?





академия  
телемаркетинга

# ПРОБЛЕМЫ: ИСКУССТВЕННЫЕ ИЛИ НАСТОЯЩИЕ

**Как оценить, что делать?**

- **С точки зрения фокуса на клиента**
- **Будет ли хорошо Клиенту от ваших преобразований?**
- **Сможет ли Клиент их оценить по достоинству?**
- **Как вы об этом узнаете?**



академия  
телемаркетинга

# КЛИЕНТ ОСВЕЩАЕТ ВАШ ПУТЬ





## КОУЧИНГ С СОТРУДНИКАМИ

- Быть спокойным и уверенным
- Не ставить «в угол» сотрудника
- Выслушать, понять ситуацию
- Почему нет результата? - Услышать «мелодию» сотрудника
- Участвовать в обсуждении, использовать язык тела, эмоции
- Получить подтверждение до конца разговора
- Убедиться, что сотрудник мотивирован и хочет идти и творить

**Как вы это поняли?**



академия  
телемаркетинга

# ВЫ ЗАЖИГАЕТЕ ЗВЕЗДЫ - ПОМНИТЕ ЭТО ВСЕГДА

*Чтобы зажигать Звезды, сначала надо к ним  
подняться*





академия  
телемаркетинга

***Спасибо!***

**Галина Хаустова**

**Академия телемаркетинга**

**+7 985 929 63 07**

**+7 916 432 98 74**

**Skype: gkhaustova1604**

**ghaustova@gmail.com**