

# ***Адаптация «новичков» к системе Контроля качества на стадии обучения***



*Екатерина Дронова – Начальник Управления  
контроля качества и обучения персонала КЦ*

### Продажи (75%)

- Продажи осуществляются на входящих звонках, интернет-заявках, исходящих звонках по «теплым» и «холодным» базам
- Доля КЦ в общем объеме продаж – 16%

### Обслуживание (20%)

- Предоставление первичных консультаций по запросам действующих Клиентов
- Проведение простых процедур

### Опросы (5%)

- Опросы действующих Клиентов на выявление уровня удовлетворенности
- Опросы всех сотрудников Компании
- Сбор информации различного характера по запросу от Бизнеса

### О Компании:

- ✓ 17 лет на рынке
- ✓ более 80 офисов
- ✓ более 50 тыс. Клиентов

### 2 площадки:

- ✓ **Москва** (40% операторов, 80% бэк-офис)
- ✓ **Нижний Новгород** (60% операторов, 20% бэк-офис)

## Портрет типичного «новичка» до внедрения проекта:

- ✓ Конверсия в продажах ниже плановой на 10-40%
- ✓ Средний балл контроля качества по «новичкам» ниже среднего по группе на 10-15 баллов
- ✓ Выход новой группы сопровождался увеличением числа недовольных Клиентов



**ПЕРВЫЙ ДЕНЬ  
на новой работе**

## Как результат:

- ✓ Демотивация «молодых» специалистов
- ✓ Более 60% уволившихся сотрудников отработали в Компании менее 3 месяцев

## Изменения:

- ✓ Корректировка программы обучения (знакомство учеников с Базой знаний с первого тренинга)
- ✓ Включение в аттестацию экзамена на поиск информации в Базе знаний
- ✓ Разработка и внедрение мини-тренинга «Контроль качества»

- ✓ **Добавление активной ссылки на раздел Базы знаний в каждый электронный курс:**

## Регистрация претензионного обращения

Информация расположена в Базе знаний: Инструкция – Претензионное обращение Клиента

(<http://srv-fluence-01:8090/pages/viewpage.action?pageId=2556025>)

- ✧ Принять и выслушать Клиента, не перебивая и не оспаривая суть его обращения
- ✧ При необходимости уточнить корректность понимания вопроса
- ✧ Предложить рациональный и наиболее комфортный для Клиента способ решения сложившейся ситуации



Страницы / База Знаний / Инструкции

### Претензионное обращение Клиента

Создал(а) Анжелика Косых, редактировал(а) Дронова Екатерина Валерьевна май 13, 2016

Претензия - любое недовольство Клиента, вызванное ненадлежащим выполнением своих обязанностей Банком / Компанией перед Клиентом, несоблюдением Условий договора, качеством оказанным услуг Сотрудниками, техническими сбоями.

Может быть выражено в спокойной эмоциональной форме

#### Единый алгоритм действий для сотрудников Контакт - Центра

1. Принять и выслушать Клиента, не перебивая и не оспаривая суть его обращения
2. При необходимости уточнить корректность понимания вопроса
3. Предложить рациональный и наиболее комфортный для Клиента способ решения сложившейся ситуации
4. В случае если Клиент не согласен с озвученными вариантами, перевести звонок с согласия Клиента на Эксперта/Старшего менеджера/Руководителя Группы

## **Мини-тренинг** **«Контроль качества в Контакт-центре»**

### **Основные параметры:**

- ✓ **Продолжительность 2 часа**
- ✓ **Включен в курс базового обучения (последний день)**
- ✓ **Ведущий тренинга – Менеджер контроля качества**

### **Содержание тренинга:**

- ✓ **Функционал Отдела контроля качества (не только оценка звонков)**
- ✓ **Проводиться разбор чек-листа, объяснения снижения балла за каждый блок (в формате вопросов – сотрудники должны понять, в чем критичность той или иной ошибки)**
- ✓ **Разъяснение процедуры оспаривания звонков**
- ✓ **Прослушка «лучшего» и «худшего» звонка**
- ✓ **Совместная оценка любого звонка**



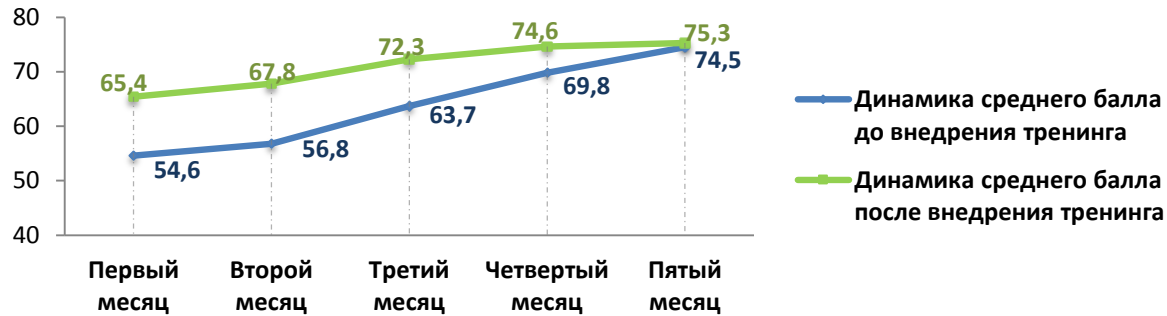
## **«Тотализатор» на новичков**

- ✓ **Реальные ставки на сотрудников, только прошедших обучение**
- ✓ **Визуализация в виде турнирной доски для поддержания интереса**
- ✓ **Выигрывают те, чей сотрудник быстрее достиг KPI**
- ✓ **Помощь «новичкам» со стороны коллег и руководителей**
- ✓ **Формирование ответственности у сотрудников перед своей командой за результат**

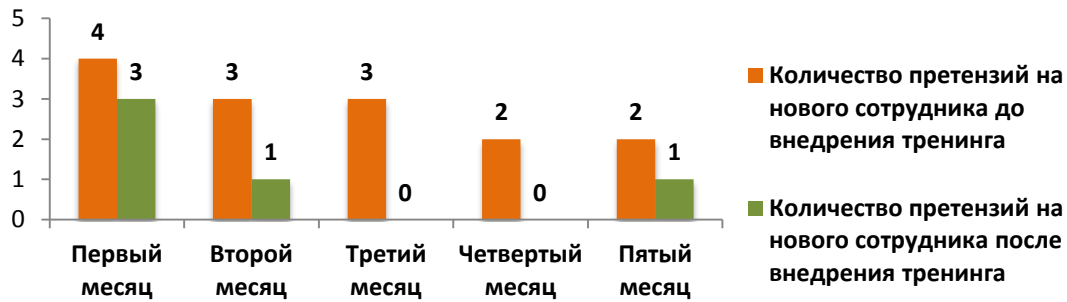


## Результаты

### ✓ Увеличение среднего балла КК «новичков»



### ✓ Сокращение доли претензии на 1 «новичка»



### ✓ Сокращения % уволенных сотрудников, отработавших менее 3 месяцев

Доля «новичков» среди уволившихся сотрудников

