

# Работа с письменными коммуникациями

**Валентина Загирова**

**Руководитель колл-центра и направления логистики**

**Сеть доставки еды «Аппетит»**



## Причины меняться:



Проблема обучения  
сотрудников-«сухариков»



Проблема карательного аудита и  
неоднозначного восприятия  
обратной связи



# Предыстория



Исследование влияния стиля общения операторов на оцениваемость чатов и CSI. 2018 год:

- Проведен анализ 16 797 чатов 54 сотрудников с разным уровнем CSI
- Выявлена взаимосвязь между средней оценкой оператора и оцениваемостью его диалогов
- Выявлено 22 критерия, влияющих на оценку (13 позитивных, 9 негативных)

## Примеры позитивных критериев:



Активное слушание в тексте



Позитивная реакция на успехи клиента



Объяснение своих действий клиенту



Ответ на все вопросы, в том числе «неважные»



Отработка всех эмоций

## Примеры негативных критериев:



Большие задержки между ответами



Неуместные смайлы



Явно шаблонный ответ



Дублирование предыдущего ответа, когда клиент переспросил или не понял



Громоздкие и сложные шаблоны

## Но были и минусы:



Индивидуально обучать дорого



Не решает проблему  
объективной оценки диалога



Работа с уже случившимися  
диалогами, а не на опережение

## Поэтому решили защитить все в скрипты



Жалоба (клиент прав)



Жалоба (клиент ошибся)



Благодарность



Потенциальный клиент



Нейтральная обратная связь/пожелание



Вопрос действующего клиента



Грубость



## Пример такого скрипта:

Нейтральная обратная связь/пожелание:

- Благодарим за внимание
- Комментируем свои действия для внедрения от лица компании
- Общаемся на одном уровне
- Присоединяемся к эмоциям
- Используем личную информацию из отзыва в ответе
- Побуждаем к действию (оформить заказ)



## Пример такого скрипта:

### Потенциальный клиент

- Благодарим за внимание
- Отвечаем на основной вопрос клиента
- Предугадываем возможные дополнительные вопросы и отвечаем на них
- Предлагаем свою помощь в оформлении заказа и предлагаем конкретную позицию для этого клиента
- Добавляем информацию об альтернативных способах заказа, если клиент ушел подумать



## Общие требования:



Обращаться по имени



Использовать приемы активного слушанья



Адекватно использовать смайлы



Персонализировать ответ



Отрабатывать эмоции



## В итоге получаем универсальный лист оценки

N	Элемент	Вес
1	01. Приветствие клиента и обращение по имени, если оно указано	5,0
2	02. Отсутствие опечаток, грамматических и пунктуационных ошибок	10,0
3	03. Ответ соответствует типовой структуре по данной тематике обращения	25,0
4	04. Корректно и своевременно обработаны эмоции	15,0
5	05. Используются приемы активного слушания, благодарность за предоставленную информацию	5,0
6	06. Информация клиенту предоставлена верно, решения соответствуют регламенту	20,0
7	07. Информация во внутренних системах отмечена верно (1С, ХД, рабочие чаты)	15,0
8	08. Персонализация ответов и использование личной информации от клиента	5,0

## Оценка такой системы операторами:

9,1

Насколько справедлива наша текущая система оценки?

9,3

Насколько понятна оценка по такой анкете?

9,6

Насколько тебе помогает улучшать качество диалогов такая система оценки?



## Изменения, которые отметили операторы:

- Наконец-то стало понятно, как сделать классный диалог
- Теперь можно не копировать чужой стиль, а собирать свой собственный как конструктор
- Есть уверенность, что ты можешь изменить расположение клиента к лучшему, даже когда все совсем плохо начиналось
- Оценка аудитора больше не кажется несправедливой, потому что есть четкий план. И ты либо выполнил его, либо нет.
- Мы больше не спорим о том, как именно проявляется клиентоориентированность или эмпатия. Есть осязаемый стандарт.

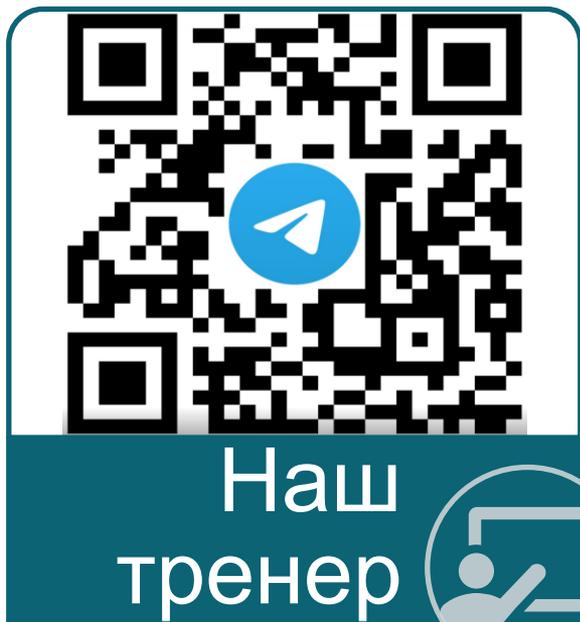


## Рекомендации для малых КЦ:

- ✓ Работа с тренером на контракт – бюджетное и эффективное решение
- ✓ Аналогично можно проработать не только CSI, но и другие показатели
- ✓ Работает и для звонков
- ✓ Агрегаторы письменных каналов – мастхев
- ✓ Отвечать нужно везде, а не только в соцсетях и мессенджерах
- ✓ Оцените справедливость системы оценки и мотивации операторов, точно ли они несут 100% ответственность за свои показатели?

Спасибо за внимание!

ГОТОВЫ ПОМОЧЬ И ПООБЩАТЬСЯ:



[ilnur.fuzz@gmail.com](mailto:ilnur.fuzz@gmail.com)



[valentinabondina@gmail.com](mailto:valentinabondina@gmail.com)