



Как завоевать доверие клиентов к компании, и какую роль в этом играет контактный центр

Excellence in Customer Contacts – 2025



Акишина Наталья

Руководитель направления
Консультационного Центра
ДОМ.РФ



На чем строится качественная работа



01

Качество обслуживания
клиентов

02

Управление
персоналом

03

Оптимизация
процессов

04

Сбор
и анализ данных

Наши показатели

2024 г.



1,7%
LCR

87,6%
SL

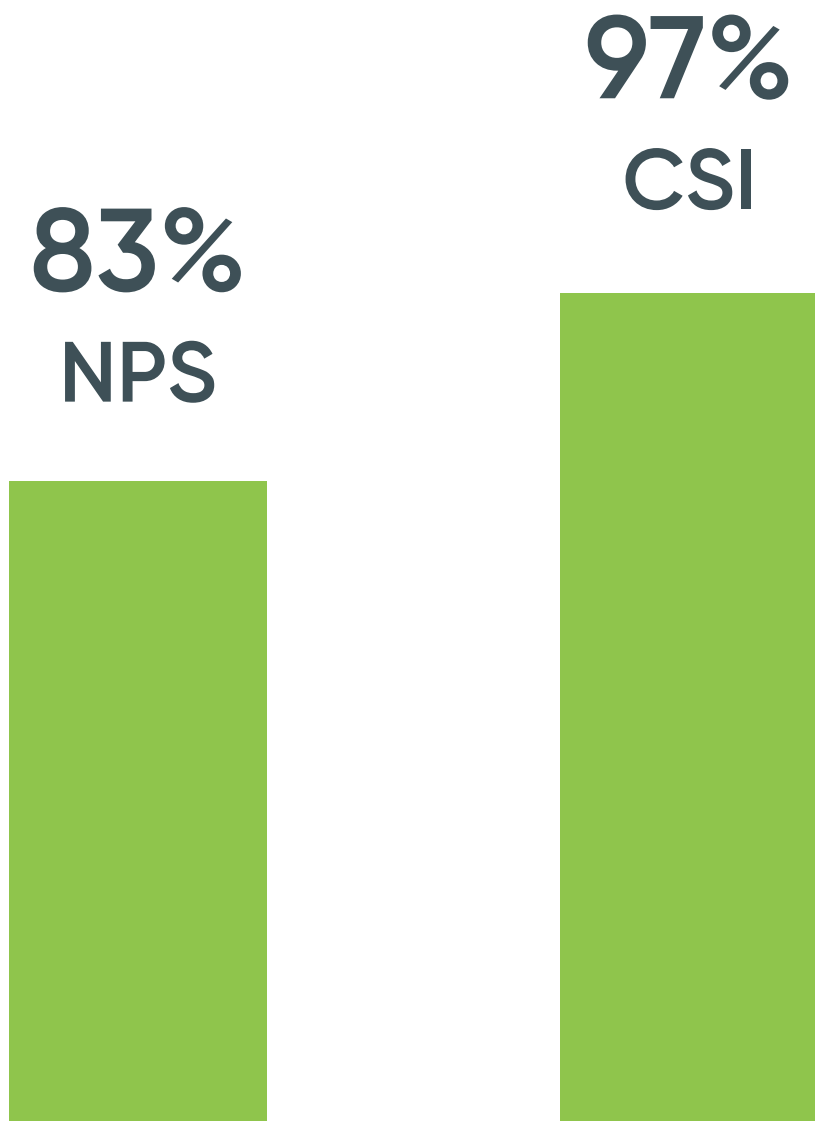
96,7 баллов
CQ

98,1%
Csat

Обмен опытом, лучшие практики для коллег



Сервис нового уровня



Осмысленный



Интуитивный



Ориентированный

Внедряем живые стандарты клиентоориентированного обслуживания



Что сделали?

- Сформировали образ специалиста
- Определили цели и результаты
- Собрали предложения сотрудников
- Создали и утвердили стандарт
- Изменили скрипты, требования при подборе персонала и карьерную модель
- Запустили конкурс «**Забота ДОМа, лучшие клиентские истории**»
- Проводим профильное обучение
- Мониторим внедрение стандартов

Как измеряем?

- Рост средней оценки по чек-листам внутреннего контроля качества: было 95,09%, стало – 97,05%
- Увеличение клиентоориентированности среди сотрудников КЦ (на основе внутреннего анкетирования 1 раз в квартал)
- Рост удовлетворенности (+2%) 85%
- Рост количества конкурсных историй «Забота ДОМа, лучший клиентский опыт», II 2024 г. – 4, III 2024 г. – 7, IV 2024 – 14



Практики поддержки социально-уязвимых групп населения



Командная работа



«Невозможное —
это всего лишь слово,
которое не знакомо тем,
кто решает действовать»



97,8%

готовы работать
более двух лет

98,3%

гордятся
компанией



Развиваем корпоративную культуру

Забота ДОМа. Лучший клиентский опыт

- 1 Продвижение миссии и ценности компании, вовлечение сотрудников
- 2 Возможность личного и профессионального роста в клиентском опыте
- 3 Мотивация персонала
- 4 Выявление лучших практик взаимодействия с клиентами

Сотрудники поделились своими историями помощи, неравнодушия, доброты и любви к клиентам. С историями мог ознакомиться каждый работник ДОМ.РФ на внутреннем корпоративном портале и проголосовать за лучшую

Что сделали?

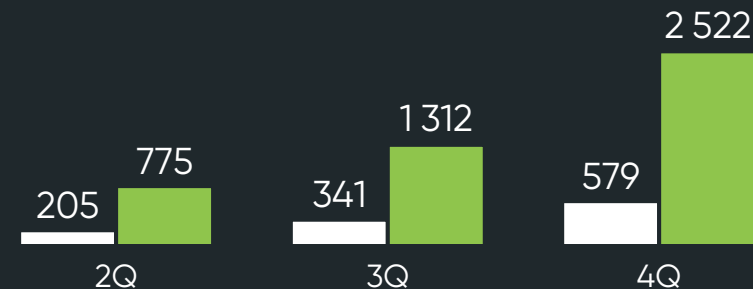
- Собрали истории реальной помощи клиентам
- Опубликовали на внутреннем корпоративном портале
- Открыли голосование среди всех сотрудников ГК
- Определили победителей

Что дальше?

- Масштабируем на структурные подразделения ГК ДОМ.РФ

Итоги конкурса

■ Голосовали ■ Ознакомились с историями



Первые победители конкурса «Забота ДОМа, лучший клиентский опыт»



Брендовые призы + переходящий кубок победителя

Полное доверие – когда клиент цитирует
ваш сайт и ответы ваших операторов



Консультационный центр ДОМ.РФ



Адрес

г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 10

Телефон

+7 (495) 775-47-40

Сайт

[дом.рф](http://dom.rf)