Чек-лист по контролю и оценки работы оператора call-центра

На самом деле это ужасно. Что бы мы далее не рекомендовали, но никакое обучение не изменит обстоятельства, что любой оператор call - центра будет проигрывать тому, кто действительно вращается в теме. Так что, читаем, но понимаем изначальную ущербность формата. Тем не менее, девушка, учиться, учиться и еще раз учиться!

1. Во-первых не забываем

- [ ] **1.1** Тихо шифером шурша...

  Робот Вера, алгоритм Смоленск и программа Карапуз обойдется в разы дешевле не только начальства, но и операторов call - центра. Если вы оператор, то подумайте, что тут предпринимать. Займитесь самообразованием. На вашем рабочем месте нет будущего.

- [ ] **1.2** Я русский бы выучил только за то...

  Это та сфера, в которой недопустим не только практически любой гастарбайтер, но и носитель региональных произношений. Если вы "акаете", или "окаете", то немедленно к логопеду. Берите пример с англичан. У них с этим строго.

- [ ] **1.3** Никаких злоупотреблений накануне

  Странно, но это очень распространенное зло. Приходить на работу, на которой просто крайне необходимо иметь поставленный голос, со следами вечерних излишеств. Если вы имеете такой "грешок" за собой, то отпроситесь в каждом случае, или бросайте безобразие, или увольняйтесь.

- [ ] **1.4** Не есть за работой

  Вы думаете, на том конце линии не понимают, что вы жуете бутерброд...?

- [ ] **1.5** Отключить свой мобильный

  Вы не можете работать, звонить и отвечать на звонки, если у вас на связи личная жизнь. В нормальных центрах такое прописано в правилах. Если нет, то пропишите себе это сами.

2. Теперь по порядку

- [ ] **2.1** Подготовьте свое рабочее место

  Никаких личных и лишних предметов, которые вас будут отвлекать от работы с линией и программой.

- [ ] **2.2** Имейте под рукой необходимое

  Это может быть блокнот, ручка, пара листочков бумаги, справочник компании, цифровые данные... Все зависит от специфика вашего центра.

- [ ] **2.3** Имейте рядом руководство

  Не только возможность обратиться по другому каналу для консультации, но и свои должностные инструкции, если будете сомневаться, что ответ на вопросы абонента входит в ваши служебные обязанности. Не переходите грань оператора. Вы не начальник и даже не менеджер.

- [ ] **2.4** Сделайте контрольные соединения

  Вы должны быть уверены, что вы переключите входящий на специалиста, и специалист ответит. Очень плохо, если вы отправляете абонентов "в никуда". При таких повторяющихся ситуациях, поднимите вопрос перед руководством.

- [ ] **2.5** Четко придерживайтесь скриптов

  Изучите их практически наизусть. Четко понимайте ту степень отклонения, которую вы можете себе позволить.

- [ ] **2.6** Изучите предметы звонков

  Вы должны не просто говорить, отвечать и соединять по инструкциям, а хотя бы в общих чертах осознавать, о чем беседуете. Собеседник прекрасно поймет вашу некомпетентность и ему будет неприятно тратить на вас время.

- [ ] **2.7** Будьте постоянно в инициативе

  Если вы понимаете, что тексты скриптов неожиданно перестали соответствовать новым обстоятельствам, немедленно сообщите руководству. Очень плохо, когда в новостях

было про санацию вашего банка, а вы предлагаете класть на депозит.

☐ **2.8** Тренинги, как часть жизни

Не манкируйте ими, или ейчар будет манкировать вами. Как бы вам не забавны были задания психолога, не забывайте, что он в неделю получает столько, сколько вы не получите за год. Проявите уважение к деньгам. И... постарайтесь дорасти до его зарплаты и до его места.

☐ **2.9** Панибратство и амикошонство

Никогда не переходите на "ты" с незнакомыми людьми, тем более на работе. В отличие от английского языка, где нет разницы, в русском такой переход очень ко многому обязывает. Это непрофессионально и вообще, вам это не надо.

☐ **2.10** Реакция на грубость

Хамство, грубость, невежливость принимайте спокойно. Вы страдаете незаслуженно и никто это не понимает. Если вы в коллекторском агентстве, то значит сами выбрали такое за деньги. За это и платят. Вы же человеку звоните уже 20-й раз за день... Он ведь нервничать стал... Если напрягает - уходите.

☐ **2.11** Реакция на угрозы

Не реагируйте эмоционально. Напомните собеседнику, что все записывается. Не забывайте, что служба безопасности будет слушать не только его, но и вас. Собеседник далеко, а вы рядом. На вас можно отыграться.

☐ **2.12** Отдых и перерывы

Никогда! Никогда не пропускайте положенный вам перерыв или возможность посетить комнаты релакса, которые есть в вашем офисе. Наверняка есть. Если нет, то это не офис и это не работа. Не жертвуйте собой. Уходите просто немедленно.

☐ **2.13** Ухо, горло, нос

Обязательно под рукой у вас должна быть вода, или чай, какой-то другой напиток. Рекомендовали бы также пастилки для горла и подобные подручные средства. Они помогут во время длинной рабочей смены.

☐ **2.14** Состояние вашего организма

Никогда не работайте, если простужены и с заложенным носом. Это издевательство над собеседниками. Никогда не работайте с температурой. Вы рискуете заразить остальных. Странно, что приходится такое объяснять, но практика показывает, что

приходится.

☐ **2.15** И напоследок вам к размышлению

Подумайте, что вы в профессии, которая исчезнет уже через пару лет. Это главный пункт чек - листа. Немедленно займитесь учебой в любом перспективном направлении. Почитайте Алену Владимирскую, есть такая в интернете. Если это вас утешит, то ваш шеф тоже станет безработным. Хорошей вам рабочей смены!

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: https://checklists.expert

как это убрать?