

# Стандарты работы оператора Call / Contact center: создание, корректировка, внедрение изменений

Важная задача в управлении Call / Contact center — дать сотрудникам алгоритмы работы, позволяющие эффективно справиться как с типовыми, так и с нестандартными ситуациями. Наличие грамотных и ясных стандартов позволяет сделать процессы доступными для понимания, упрощая обучение сотрудников и снижая требования к нанимаемому персоналу.

Посетив семинар, вы сможете обеспечить стабильный уровень качества обслуживания для клиентов своего Call / Contact Center.

**Внимание! Вы можете посетить полный курс [Управление Call / Contact center в современных условиях](#).**

## Расписание

Город: Москва

Дата:

- 13 сентября `19
- 13 декабря `19
- 13 марта `20
- 10 июня `20

---

В результате обучения вы:

- проанализируете действующие стандарты и алгоритмы работы операторов, схемы ведения диалогов
- узнаете, в каких направлениях вам необходимо работать для повышения эффективности процессов
- сможете создать или скорректировать стандарты работы операторов
- рассмотрите варианты алгоритмов для работы операторов в нетипичных, сложных ситуациях
- рассмотрите варианты алгоритмов для работы операторов в ситуации недовольства клиента

- составите алгоритмы работы для типовых ситуаций, возникающих у операторов
  - узнаете принципы внедрения стандартов и изменений в действующих алгоритмах работы операторов
  - спланируете шаги по оптимизации работы и внедрению намеченных изменений
- 
- 

## **Программа семинара**

### **Стандарты делового телефонного общения**

- Выбор формулировок для типовых ситуаций (приветствие, соединение с другим сотрудником, отсутствие запрашиваемого сотрудника на месте, прощание и т. д.)
- Запретные фразы: что следует исключить
- Управление голосом при общении с клиентом по телефону

Практикум «Анализ существующих стандартов работы, выявление необходимости изменений»

### **Принципы работы оператора в ситуации недовольства клиента**

- Алгоритмы работы в случае претензий
- Алгоритм работы в случае недовольства клиента
- Принципы работы с агрессивными клиентами

Практикум «Описание алгоритма для типовых ситуаций своей организации. Корректировка имеющихся алгоритмов»

### **Способы работы с некорректным поведением клиента**

- Алгоритм работы с нецелевыми звонками (шутки и др.)
- Принципы работы с оскорблениями и грубостью клиентов
- Техники экспресс-восстановления для операторов
- Инструменты обучения операторов работе в ситуациях эмоционального дискомфорта: типовые ошибки, логика обучения, практические рекомендации

Практикум «Описание алгоритма для типовых ситуаций своей организации. Корректировка имеющихся алгоритмов»

### **Стандарты построения диалога**

- Алгоритмы, позволяющие сократить длительность разговора при сохранении удовлетворенности клиента
- Правила предоставления информации
- Принципы завершения диалога

Практикум «Анализ действующей схемы разговора, анализ необходимости изменений»

### **Внесение изменений в стандарты работы операторов**

- Вовлечение сотрудников в изменение стандартов: плюсы и ограничения
- Принципы внесения изменений в стандарты работы
- Порядок и сроки внедрения изменений
- Работа с сопротивлением сотрудников
- Типовые ошибки и практические рекомендации

Практикум «Составление плана реализации намеченных изменений»

---

---

## **Стоимость участия**

Стоимость участия в семинаре составляет **13400 руб.** с учетом всех налогов.

**В стоимость обучения входит:**

- Комплект авторских материалов
  - Кофе-паузы
  - [Сертификат Moscow Business School](#)
  - [Удостоверение о повышении квалификации\\*](#)
  - [Диплом о профессиональной переподготовке\\*\\*](#)
- 
- 

## **Преподаватели семинара**

- **Лебединская Антонина Игоревна**

Сертифицированный бизнес-тренер, специалист в области продаж, эксперт-практик в сфере управления и развития персонала, личной эффективности