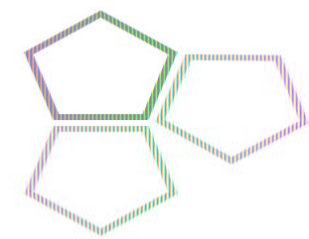


Стандарты работы старшего оператора



VO
CO

contact center



Давайте договоримся?

Принцип
«здесь и сейчас»



Безоценочность



Мобильное
молчание



Правило одного
микрофона



Правило поднятой
руки



Время



Ежедневные активности оператора

- Минимум 20% рабочего времени проводить в линии, в случае нагрузки в линии процент может быть увеличен, **часы СО обязательно должны быть включены в планирование по проекту.**
- Качественно и клиентоориентированно обрабатывать контакты входящих/исходящих активностей, коэффициент качества не ниже 0,9.
- Получать от СВ информационный срез с последующей отработкой "в полях" полученной информации о результатах работы предыдущей смены в разрезе операторов.
- Знакомиться с обновленной информацией по проекту (база знаний, инструкция, новостная лента)
- СО вправе взаимодействовать с СВ/тренером/специалистами КК по поводу получения ОС по своим индивидуальным показателям.
- Применять полученные знания и навыки на практике в условиях работы проекта.
- Принимать активное участие в собраниях, тренингах, брифингах проекта.
- Знать KPI проекта (задачи проекта, показатели уровня сервиса для входящей линии, показатели эффективности операторов) и свои индивидуальные показатели
- Учитывать рекомендации СВ/тренера для анализа и оперативного влияния на показатели KPI (личные), а также проекта в разрезе дня (SLA, административные активности)

Ежедневные активности помощника-наставника

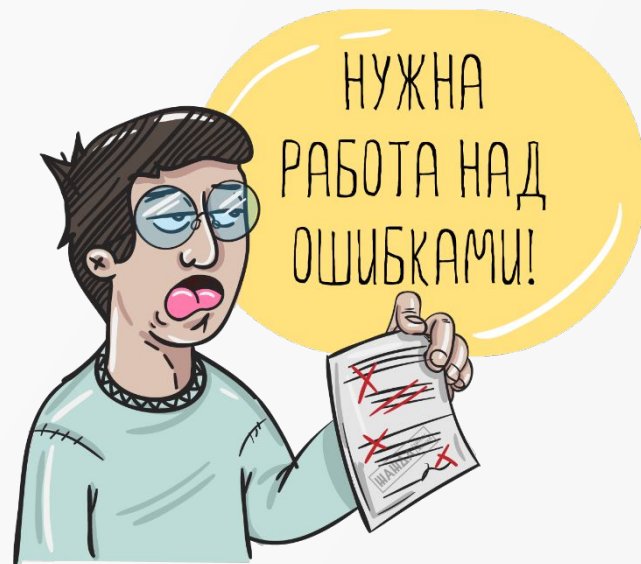


ТЕПЕРЬ
ТЫ ГОТОВ!

- Вести дневник – учет вопросов и проблем операторов для предоставления супервайзеру и руководителю.
- Отвечать на вопросы операторов по работе проекта.
- По поручению СВ проводить обратную связь по Флагам от Контроля Качества.
- Курировать новых сотрудников, своевременно отвечать на вопросы, помогать в линии.
- Информировать СВ о рисках по невыходам и увольнениям сотрудников.
- По поручению СВ помогать в замене смен по операторам, которые находятся на смене.

Еженедельные активности

- Взаимодействовать с СВ по представленным данным - давать обратную связь по количественным и качественным показателям операторов.
- Получать обратную связь от СВ по своей работе за предстоящую неделю, получать планирование активностей на предстоящий период.
- Проводить по поручению СВ адаптационные беседы с новыми сотрудниками.



Ежемесячные активности

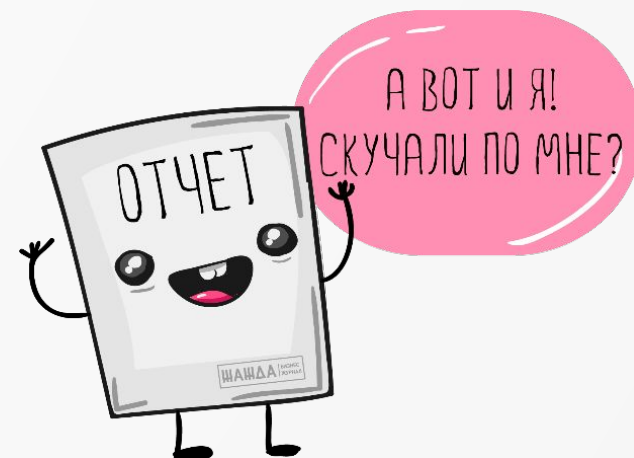
- Выполнять планы по % работы в линии как оператор
- Предоставлять СВ типичные вопросы и ответы.
- Выполнять личные KPI как оператор и наставник
- Получать обратную связь по своей работе



ПОВЫШАЕМ
ЛИЧНУЮ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ!

Отчетность и информирование руководителя

- Ежедневно в начале рабочего дня и в течение рабочего дня представлять непосредственному руководителю общий отчет по количественному и качественному составу группы (невыходы, замены, планы по коучингам и отработке флагов КК).
- Своевременно информировать непосредственного руководителя обо всех затруднениях и вопросах, возникающих в ходе решения поставленных задач. А также информировать руководителя по проблемам операторов на проекте.
- При рисках нарушения временных рамок исполнения поставленных задач незамедлительно оповещать СВ.



Дисциплина

- Соблюдать правила внутреннего распорядка, установленные на предприятии и предусмотренные трудовым законодательством.
- Следовать согласованному с непосредственным руководителем и РКЦ графику работ.
- Проявлять инициативу в вопросах рациональной организации труда.
- Контроль над соблюдением внутреннего распорядка операторами.

ПРИЗНАЮ СВОИ
ОШИБКИ. МОЖЕТ
НЕ БУДЕТЕ
НАКАЗЫВАТЬ?



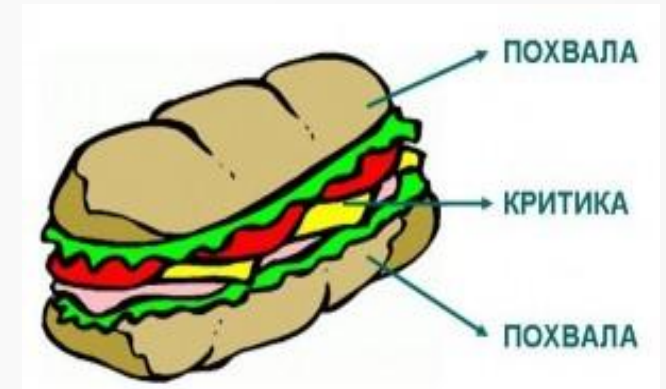
А также:

- ▣ Обработка проектной информации, дневника по проекту, осуществление исходящих вызовов, предусмотренных проектом (по необходимости).
- ▣ Фиксация ошибок действующих операторов в процессе работы помощника-наставника и предоставление оперативной обратной связи.
- ▣ Прохождение дополнительных обучений.



«Принцип бутерброда» - инструмент подачи обратной связи.

- Сначала говорим о том, что у человека получается хорошо.
- Затем сообщаем, над чем сотруднику необходимо работать, что исправить (1-2 зоны роста).
- И заканчиваем чем-то положительным. Таким образом, сотрудник понимает, что ему необходимо изменить в своих действиях, но поскольку зоны роста «прикрыты» похвалой, это его не демотивирует, а побуждает к развитию.



Пример: Иван, в данном звуковом файле ты прекрасно выявил потребности клиента, задав необходимые вопросы. (Похвала)

Наша задача после выявления потребности предоставить верный ответ клиенту. То, что ты предоставил некорректный срок выполнения заявки, отрицательно влияет на репутацию организации и клиент может отказаться от пользования нашими услугами. Давай вместе посмотрим, где указаны сроки выполнения заявок, и я думаю, впредь ты будешь предоставлять клиентам корректную информацию. (Корректировка)

Иван, ты опытный оператор и вносишь большой вклад в работу проекта, ведь твой показатель АНТ всегда соответствует требуемому. Без тебя мы бы не смогли выдерживать целевые показатели, поэтому очень важно, чтобы ты предоставлял корректные консультации и выходил на премию. (Похвала)



Успехов в работе!