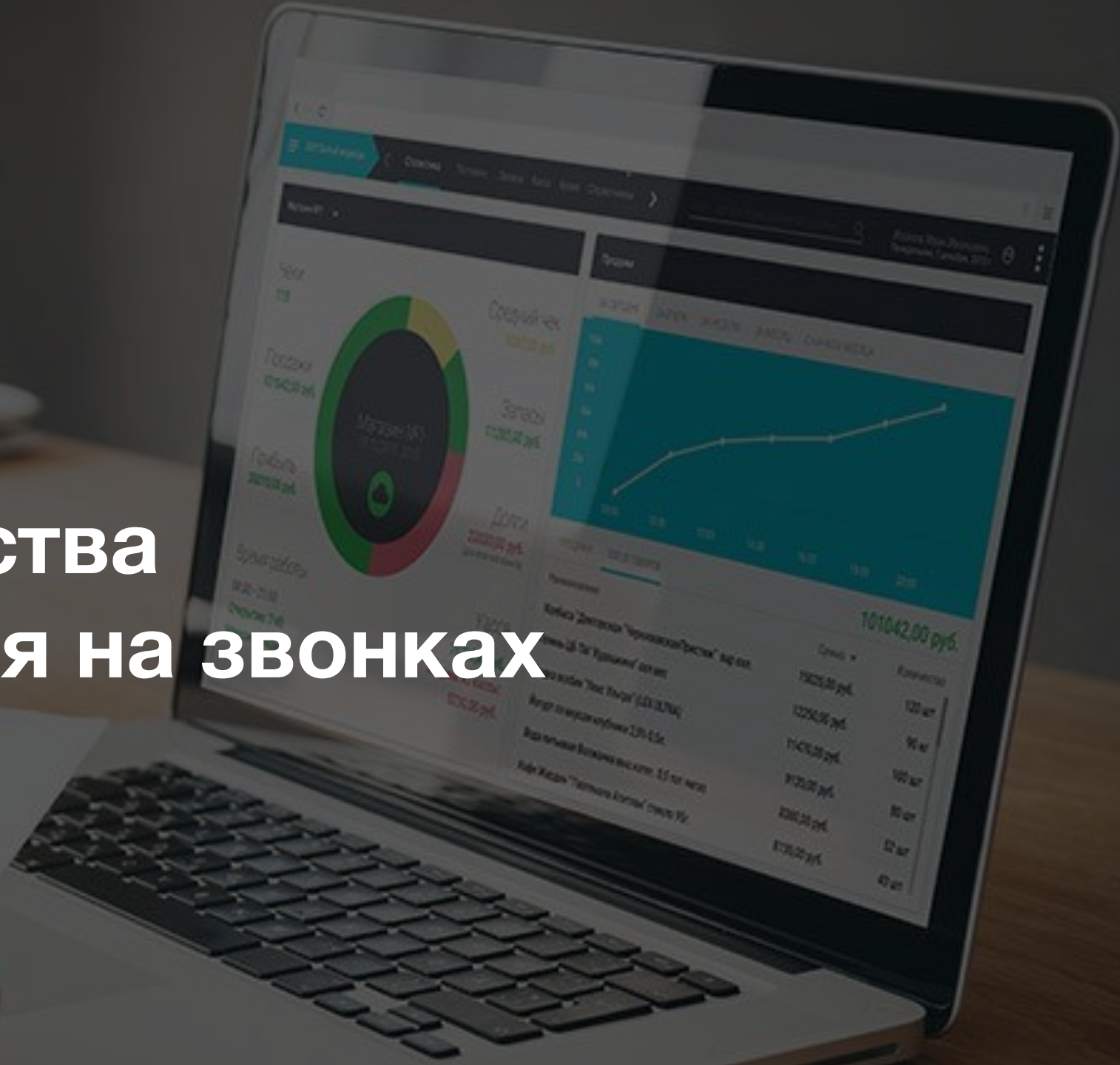
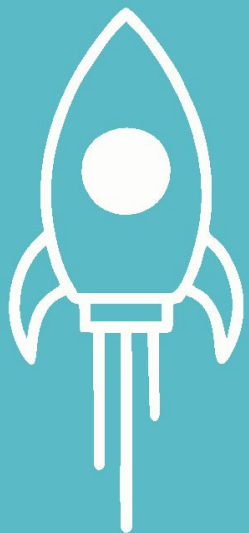




# Оценка качества обслуживания на звонках

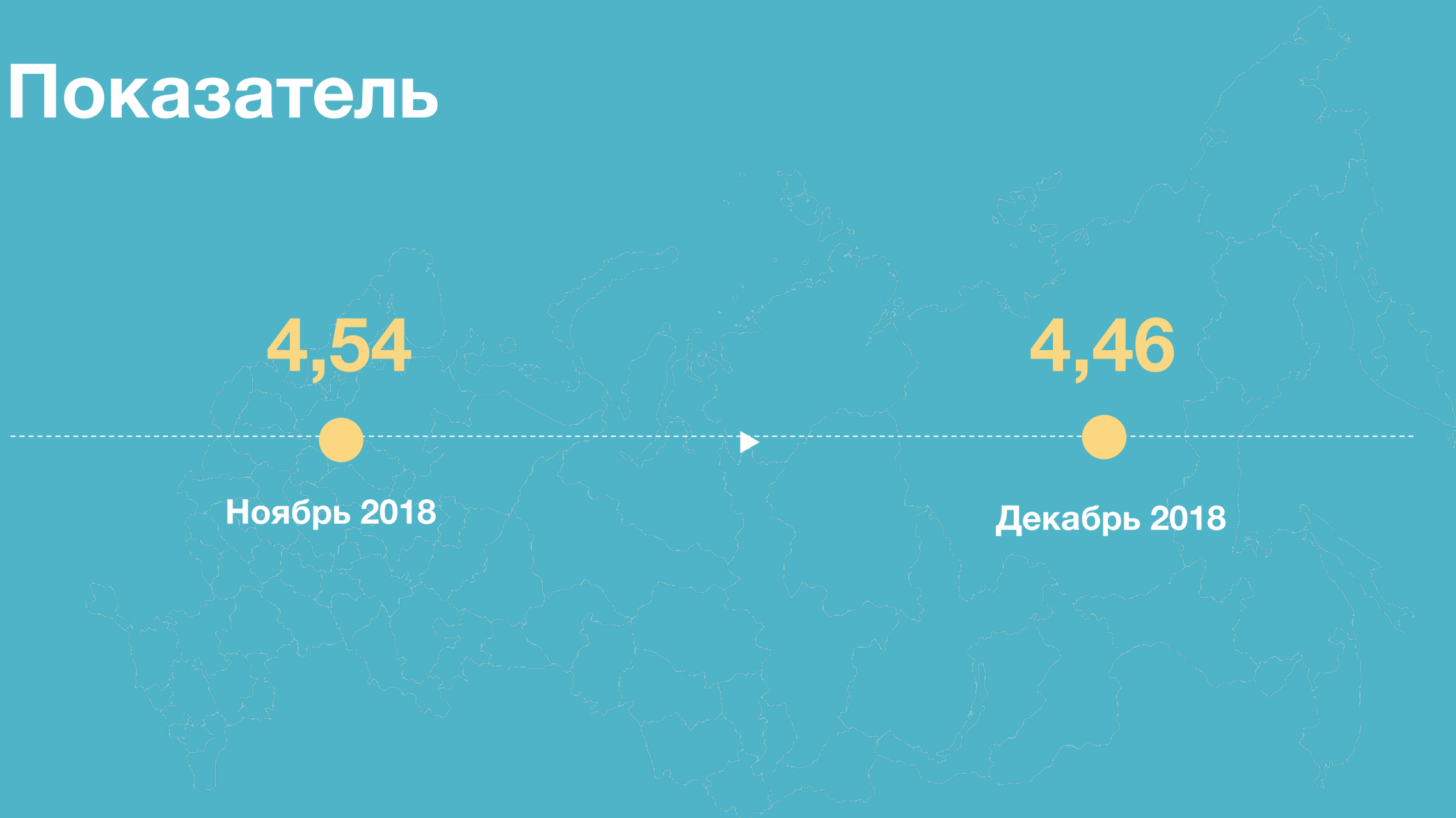




# НАША ЦЕЛЬ:

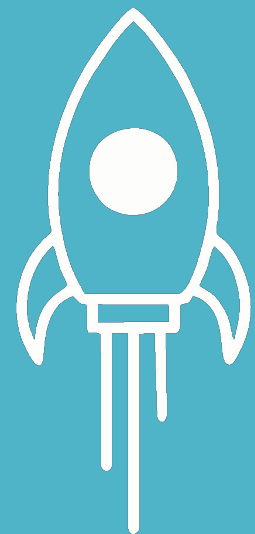
- **4,75%**

# Показатель

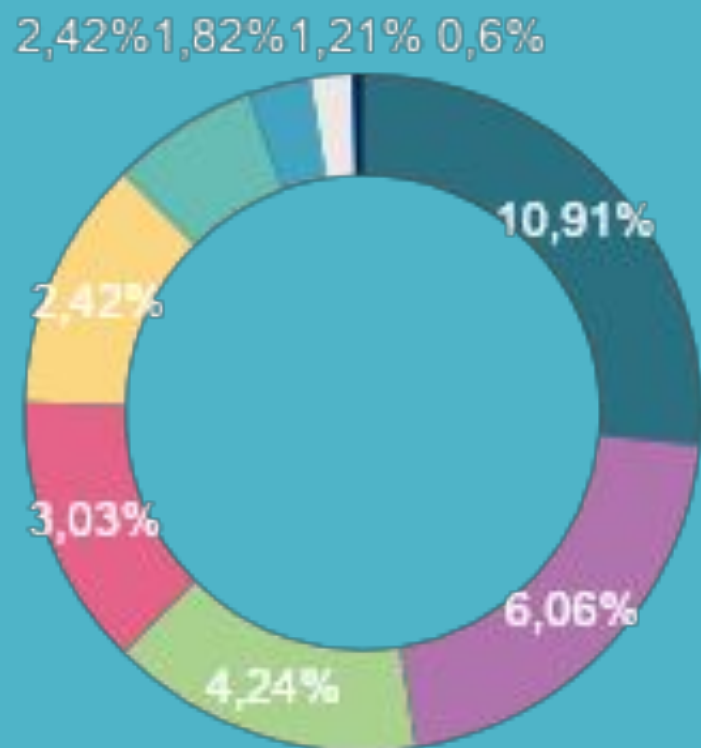


## Оценки за декабрь

| Оператор      | 5  | 4 | 3 | 2 | 1 | Средняя оценка |
|---------------|----|---|---|---|---|----------------|
| Лютин         | 19 | - | - | - | 2 | 4,62           |
| Юсупов        | 24 | - | 1 | - | 2 | 4,63           |
| Соболева      | 10 | 1 | - | - | 2 | 4,31           |
| Конихина      | 16 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4,17           |
| Шигоров       | 12 | 2 | - | - | 1 | 4,6            |
| Царьков       | 8  | 1 | 1 | - | - | 4,7            |
| Волков        | -  | - | - | - | - | -              |
| Гундрова      | 3  | 3 | - | - | 2 | 3,63           |
| Ванина        | 7  | - | - | 1 | 2 | 3,9            |
| Володина      | 16 | 1 | 1 | 1 | - | 4,68           |
| Муклинкулов а | 10 | - | - | - | 1 | 4,64           |
| ИТОГО:        |    |   |   |   |   | 4,46           |



# Ошибки при обслуживании



- Торговля продуктами питания в специализированных магазинах
  - Супермаркеты и универсамы
  - Торговля в нестационарных торговых объектах и на рынках
  - Торговля промтоварами
  - Торговля продуктами в специализированных магазинах
  - Дистанционная торговля
  - Торговля культурными товарами
  - Торговля бытовой и иной электроникой и техникой
  - Торговля моторным топливом в специализированных магазинах
- Обращение по имени 10,91%
- Ошибки в речи 6,06%
- Неверная информация 4,24%
- Нарушение идентификации 3,03%
- Необоснованное удаленное подключение 2,42%
- Нарушение алгоритмов 2,42%
- Знакомство 2,42%
- Холд более 2-х минут 2,42%
- Молчание в эфир. 1,82%
- Отсутствие заинтересованности 1,21%
- Перевод в исходящий 0,6%;
- Неперезвон клиенту 0,6%;
- Слив 0,6%;

## Ошибки на протяжении всего периода работы

| Маркер                                  | Сентябрь 2018 | Октябрь 2018  | Ноябрь 2018   | Декабрь 2018  |
|-----------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Знакомство                              | 4,2%          | нет нарушений | 0,9%          | 2,42%         |
| Обращение по имени                      | 12,5%         | 13,3%         | 13,6%         | 10,91%        |
| Идентификация                           | 4,2%          | 6,7%          | 6,4%          | 3,03%         |
| Ошибки в речи                           | 4,2%          | 2,5%          | 7,3%          | 6,06%         |
| Нарушение алгоритмов                    | 5,8%          | 7,5%          | 4,5%          | 2,42%         |
| Необоснованное удаленное подключение    | 0,8%          | Нет нарушений | Нет нарушений | 2,42%         |
| Неверное предоставление информации      | 7,5%          | 4,2%          | 6,4%          | 4,24%         |
| Молчание в эфир более 30 секунд         | 7,5%          | 4,2%          | 2,7%          | 1,82%         |
| Холд более 2-х минут                    | 5,8%          | 3,3%          | 2,7%          | 3,03%         |
| Уточнение оставшихся потребностей       | 1,7%          | 0,8%          | Нет нарушений | Нет нарушений |
| Перевод консультации в исходящий звонок | 3,3%          | 3,3%          | 0,9%          | 0,6%          |
| Слив клиента                            | 5%            | 5,8%          | Нет нарушений | 0,6%          |
| Отсутствие заинтересованности           | 2,5%          | 5%            | 4,5%          | 1,21%         |
| Неперезвон клиенту                      | 0,8%          | Нет нарушений | Нет нарушений | 0,6%          |

## Креатив, предвосхищение клиента. Благодарность от клиентов.

|                     | Кол-во звонков, где оператор использовал креативную фразу, предвосхищение клиента, либо получил благодарность от клиента. |                         |                        |                         |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| текст               | Сентябрь<br>(10 звонков)                                                                                                  | Октябрь<br>(10 звонков) | Ноябрь<br>(10 звонков) | Декабрь<br>(10 звонков) |
| Ванина Ирина        | 3                                                                                                                         | 4+10<br>(благод)        | 6+10<br>(благод)       | 5                       |
| Волков Алексей      | 3                                                                                                                         | 4                       | 3                      | -                       |
| Володина Анастасия  | 1+5 (предв)                                                                                                               | 3                       | 3                      | 3                       |
| Соболева Анна       | 1                                                                                                                         | 1                       | 3                      | 2+10<br>(благод)        |
| Гундрова Надежда    | 1                                                                                                                         | 3                       | 2                      | 3                       |
| Муклинкулова Рената | 3                                                                                                                         | 3                       | 4                      | 2+5<br>(предвосх)       |
| Шигоров Илья        | 0                                                                                                                         | 1                       | 0                      | 3                       |
| Царьков Артур       | 1                                                                                                                         | 3                       | 3+10<br>(благод)       | 8                       |
| Промзелев Александр | 2                                                                                                                         | 0+10(благод)            | 0                      | 1                       |
| Юсупов Раиль        | 0                                                                                                                         | 0                       | 0                      | 0                       |
| К... ..             | 5                                                                                                                         | 0                       | 0                      | 0                       |

**Спасибо за внимание!**  
**Вопросы?**

