

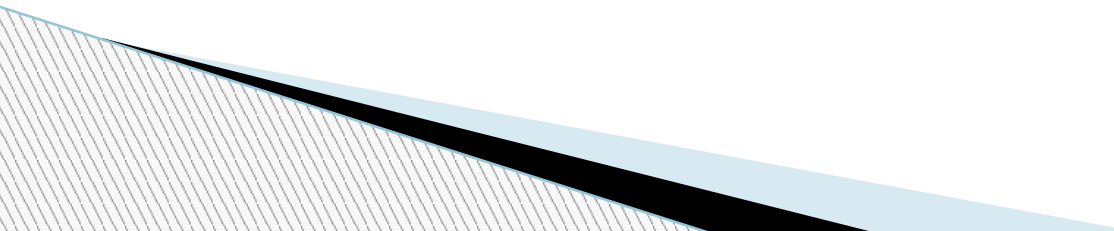
Повышение показателя FCR и проработка ошибок



Когда наконец-то нашёл человека, который постоянно мешает делать ФСР больше 85%

Что такое FCR?

FCR (First Call Resolution) в переводе с английского переводится как «Ответ с первого обращения». Именно к этому мы и стремимся – дать клиенту чёткий и понятный ответ с первого же его обращения.



Как считается данный показатель?

□ Показатель – FCR

1. Повторностью обращения считаем, если один и тот же клиент обращается по одной и той же теме в течении 24 часов с момента закрытия тикета.

2. Номер заказа не учитывается. Если у клиента несколько заказов, то необходимо проконсультировать по всем активным заказам.

3. НТО/Дубль/Спам не учитывается.

Наши показатели

ФИО	ФСР март	ФСР апрель		С 1 по 16	Западающие темы %
		С 1 по 7	С 7 по 13		
Махмудова Мария	84,1	83	87,2	83,5	Брак Поиск/наличие/характеристики Акции Просьба отправить чеки Статус "Выполнен", заказ не получен Нет одного, нескольких, товаров Прошла ли оплата? Отправление получено, статус не изменился
Седых Софья	82,1	82,7	80,3	81	Возврат денег / баллов Возврат товара / заказа Упаковки целы - брак/БУ Изменить получателя / адрес / номер тел. Лимит от Озон Проблемы с оплатой
Небольсина Вероника	84,4	83,6	84,4	83,8	Возврат денег / баллов Поиск товара / наличие / характеристики Возврат товара / заказа Акции / промо / сертификаты Статус в ЛК 'Получено', отправление не получено
Клименкова Ангелина	84	82,6	85,9	85,4	Условия доставки Поиск товара / наличие / характеристики Возврат товара / заказа Пересорт / не тот товар Вопрос после (до) получения карты Статус в ЛК 'Получено', отправление не получено Лимит от озон

Проактивный подход

Чтобы показатель FCR был всегда в таргете нужно наперёд думать о том, какой вопрос может появиться у клиента. Поможет тебе в этом опыт работы в чатах и памятка ниже:

Проактивный подход



Как избежать повторного обращения?

Лишнее уточнение



Проверяй информацию в программах, почте, JIRA, прошлых переписках и т.п;
Предоставляй информацию по всем возможным заказам

Шаблонный ответ



Формулируй живой ответ при отправке сообщения клиенту

Вода/суть сообщения непонятна



Не лей воду, режь хлеб.
Сообщение должно выглядеть четким, при необходимости, фразы разделяй пустыми строчками, отдельные слова - жирным шрифтом.

Немного потренируемся



Клиент: Здравствуйте! Подскажите условия доставки курьером по Москве. Я оформила заказ на 1600 рублей, у меня платная доставка, почему? В рекламе говорится, что доставка бесплатная!

Специалист: Спасибо за ожидание. Все условия по доставке вы можете найти на нашем сайте в разделе помощь. Если у вас появятся вопросы, пишите. Хорошего дня! 😊

Клиент: Озон, вы что творите!!! Мне прислали тени другого цвета. Я вам писала после оформления заказа, что бы всё проверили! Вы сказали, что зафиксировали обращение!!!!

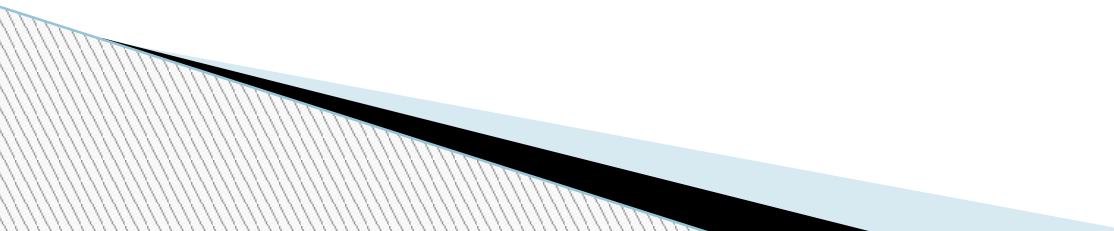
Специалист: Спасибо за ожидание. Понимаю вас. Вы можете отказаться от товара при получении в следующий раз. Я начислила вам 100 баллов, они поднимут ваше настроение. Хорошего дня!

Клиент: Добрый день. У меня заказ 0001, я жду курьера, он опаздывает уже на 50 минут. Решите вопрос!

Специалист: Наталья, извините, что нарушаем ваши планы. Это служба ПЭК, номера телефона курьера, к сожалению нет в нашей программе. Если вам неудобно принять заказ, я могу его отменить, как вам будет удобно?

Клиент: Почему не могу оформить рассрочку?
Постоянно выдает ошибку. Я присылал вам скриншоты, толку от вас нет. Ваш тупой бот отправляет в банк. Ошибку, говорю выдает, причем здесь банк?

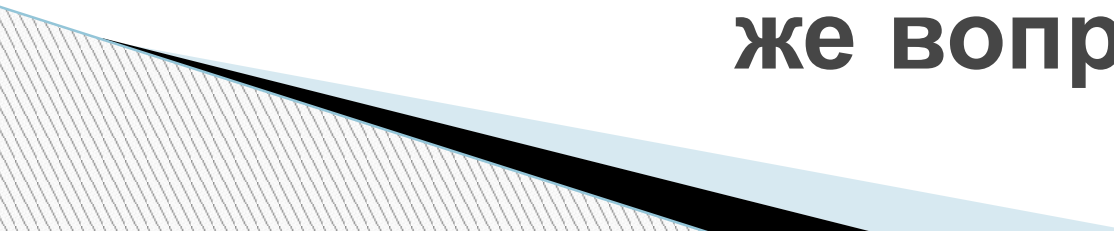
Специалист: Марина, спасибо за ожидание.
Пожалуйста, уточните о какой ошибке идёт речь?
Пришлите скриншот.



Клиент: Здравствуйте, пытаюсь купить кашу Агуша по акции 1=2. Скажите вторую бесплатно добавят? 469 руб и 36 пачек получается?

Специалист: Елена, спасибо за ожидание. Согласно условиям акции скидка предоставляется в размере наименьшей стоимости одного из двух акционных товаров и распределяется пропорционально между всеми аукционными товарами в чеке. То есть вам нужно добавить в корзину 2 товара и один, но заплатите вы только за 1. Если у вас появятся ещё какие-либо вопросы обязательно обращайтесь.

Сейчас посмотрим реальные чаты и разберём их, найдём ошибки и сделаем вывод почему клиент вновь обратился по этому же вопросу



Частые ошибки

Что нам мешает прийти к 85% по ФСР?

Проблемная тема	Ошибки сотрудников для проработки
<p>Аннуляции и возвраты/Вопрос по условиям и срокам/Возврат товара/заказа/</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не озвучивают, сколько есть времени на возврат товара надл. качества 2. Не озвучивают, что необходимо иметь при себе для возврата товара 3. Не проговаривают сколько действует заявка на возврат в пункт выдачи (7 дней) 4. Ориентируют клиента на возврат, но не проверяют, что клиент юр.лицо 5. Ориентируют юр.лицо на возврат товара надлежащего качества. Юр. лица не могут вернуть товар 6. Не проверяют есть ли возможность у клиента создать заявку на возврат в лк 7. Не проверяют сроки возврата товара 8. Не пользуются процедурой «Возврат денег без фактического возврата товара» 9. Предоставляют не полную консуьлт по возврату товара CrossBorder или неверную, не обращают внимание какой товар 10. У ряда сотрудников встречаются ошибки при консуьлт по возврату товара почтой России (стоимость пересылки). 11. Не проверяют, когда получен заказ, в большинстве случаев срок принятия претензии (1/3 дня) уже истек и клиенту мы должны отказать в возврате.

<p>Заказ доставлен (проблема)/Товар цел и...</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Не отправляют письмо продавцу2. Не создают задание на пересорт, брак3. Создают задания на брак и пересорт, по товарам FBS4. Во всех случаях ориентируют клиента на возврат товара, хотя можно предложить частичную компенсацию5. Не сообщают на сайте о неточности описания6. Путают понятие не хватает части комплекта или у клиента недовложение7. Не указывают клиентам сроки обработки заявок
---	--

**Заказ доставлен
(проблема)/Некорректный
статус в Личном кабинете**

1. Не всегда действуют по регламенту, в соответствии с службой доставки.
2. Ориентируют клиента на обращение к продавцу или почту.
3. По Фрешу, не всегда сообщают клиенту, что связались с курьером и не уточняют, когда будет доставлен заказ.
4. Отправляют запросы агенту, но не создают задание. И наоборот, создают задание, но забывают отправить запрос.
5. Сумма упаковки более 3000 руб, задание в работе более двух дней - не повышают приоритет задания до критического.
6. Для проблемных клиентов (роspotребнадзор, суд и т. д.), сумма упаковки выше 10000 руб., задание долго не берётся в упаковку, не отправляют номер задания на Агееву
https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4972.
7. Не всегда следуют регламенту, если статус в ЛК не изменился
https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=2431.

**Где мой заказ/Задержка
выполнения заказа**

1. При доставке Fresh/ Ozon Express: Не дозвонились, не получен ответ - не создают задание на контроль доставки, согласно процедуре <https://edu.ozon.ru/help/?dev=1&ofilter=Y&s1=6670&s2=9571&s9571=6671&s6671=8903&s8903=8924&s8924=8951> - часто сразу ориентируют на переоформление.
2. Заказ утерян, не предлагают переоформление.
3. Не всегда обрабатывают негатив клиента.
4. Таймслот закончился - сами не звонят курьеру, предлагают номер телефона курьера или ориентируют на ожидание.
5. Не смотрят данные о доставке - перенос таймслотов, места и т.д.
6. Переносят доставку Фреш, хотя этого категорически делать нельзя.
7. Дают шаблонные ответы и никакой конкретной информации.
8. Не проверяют соответствует ли местонахождение заказа нужному хабу и вообще пришел ли заказ в город клиента.

**Вопрос по условиям /
срокам- возврат
денег/баллов**

1. Не проверяют перешел ли заказ в статус Finished
2. Плохо ориентируются по плашкам
3. Предоставляют неполную консультацию по возврату денег
4. Не озвучивают, где можно посмотреть инф по возврату в ЛК
5. Не проверяют каким способом был оплачен заказ
6. Консультируют не по всем отправлениям
7. Не знают в каких случаях озвучивать клиенту в консультации сумму к возврату, а в каких нет
8. Неверно консультируют по срокам возврата денег
9. Сообщают, что ДС вернулись на карту, а они фактически упали на ПС. Не проверяют проводки на ПС

ЗП(Tone of Voice)	<ol style="list-style-type: none">1. В сообщениях не следуют правилам слоённого пирога2. Не всегда есть присоединение, если есть вина компании или клиент негативный3. Не предлагают дополнительную помощь.4. Шаблоны5. Много «воды»
Категория обращений	<ol style="list-style-type: none">1. Неверный выбор категории2. Не подвязывают заказ/отправление, где это требуется3. Не оставляют комментарий на контакте4. Не всегда выбирают вторую категорию



фуух, на сегодня хватит