



**ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации**

«Оператор Контактного центра (3 уровень квалификации)»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации)	3
4. Вид профессиональной деятельности	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	11
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	20
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	21
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	21
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	22
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	63
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	66
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	95
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств	96
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение № 1. Задание №1 для практического этапа профессионального экзамена.	97
Приложение №1А. К заданию №1 для практического этапа профессионального экзамена.	98

1. Наименование квалификации и уровень квалификации

Оператор Контактного центра (3 уровень квалификации)

2. Номер квалификации

2017.1

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию код ПС 07.010, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н, регистрационный номер 1149 (зарегистрирован в Минюсте России 4 апреля 2018 г. № 50628)

4. Вид профессиональной деятельности

Деятельность по дистанционному информационно-справочному обслуживанию физических и юридических лиц любых организационно-правовых и форм собственности.

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<i>A/01.3</i> Умение: Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 4
<i>A/01.3</i> Умение: Использовать техники активного слушания и ведения диалога	Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия №12
<i>A/01.3</i> Умение: Резюмировать полученную от клиента информацию	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, №13
<i>A/01.3</i> Умение: Формировать письменные ответы на запросы клиентов	Установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление последовательности №14
<i>A/01.3</i> Знание: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне	Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия №11
<i>A/02.3</i> Умение: Представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, №7
<i>A/02.3</i> Умение: Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами организации	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, №8
<i>A/03.3</i> Умение: Корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, №1, 6
<i>A/03.3</i> Умение: Предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, №2
<i>A/03.3</i> Знание: Стандарты и методические документы организации в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, №5
<i>A/04.3</i> Умение: Выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ –	Задание с выбором ответа, №3

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
	1 балл, неправильный – 0 баллов.	
А/04.3 Знание: Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами	Установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление последовательности, № 9
А/04.3 Знание: Законодательство Российской Федерации о персональных данных и в области информационной безопасности	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, №10

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

общее количество заданий: 14,

из них:

количество заданий с выбором ответа: 10;

количество заданий на установление соответствия: 2;

количество заданий на установление последовательности: 2;

количество заданий с открытым ответом: 0;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 25 минут.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
<p>Трудовая функция: А/04.3 Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов</p> <p>Трудовые действия: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов; Организация принятия решения по претензионному обращению клиента; Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению;</p> <p>Необходимые умения: Работать с большим массивом информационных данных;</p>	<p>Время выполнения задания не более 90 минут.</p> <p>Соискатель должен набрать не менее 13 баллов из 18 возможных.</p> <p>Изучено содержание документов, определяющих требования и рекомендации для операторов при приеме претензионных обращений.</p> <p>Составлен сценарий, имитирующий «обработку» звонка, с учетом изученных требований и рекомендаций.</p> <p>Подготовленный сценарий телефонного разговора дословно озвучен членам экзаменационной</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях, № 1</p>

<p>Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения;</p> <p>Выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;</p> <p>Корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации;</p> <p>Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению;</p> <p>Необходимые знания:</p> <p>Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами;</p> <p>Правила делового общения и речевого этикета;</p>	<p>комиссии, имитируя телефонный разговор от начала до конца.</p> <p>Соблюдено время обработки разговора с целевым значением не более – 240 секунд.</p> <p>В сценарии использованы обязательные формулы в телефонном разговоре</p> <p>Соблюдены этапы и формулы работы с претензионным клиентом.</p> <p>Соблюдены требования делового этикета в телефонном разговоре</p>	
---	--	--

Задания для теоретического этапа профессионального экзамена

Задание 1. Какое решение является оптимальным для обработки вызова, поступившего по телефону в техническую поддержку, но не относящегося к области технической поддержки?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) переадресовать вызов на специалистов, которые могут решить запрос;
- 2) зарегистрировать инцидент;
- 3) объяснить, что это не проблема технической поддержки и что клиенту нужно поговорить с кем-нибудь другим;
- 4) попытаться решить вопрос клиента самостоятельно, без привлечения коллег;
- 5) перевести звонок на своего руководителя;

Задание 2. В случае, если решение запроса клиента требует выполнения ряда процедур в течение неопределенного периода времени, когда следует предоставлять пользователю информацию о статусе решения по его вопросу?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) когда станет доступна новая информация;
- 2) каждый час, независимо от статуса;
- 3) через определенные промежутки времени по согласованию с клиентом;
- 4) как только станут понятны сроки, необходимые для поиска решения;
- 5) когда клиент позвонит и поинтересуется самостоятельно;

Задание 3. Какие действия могут повлечь негативные последствия при обращении с агрессивно настроенным клиентом?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) внимательное выслушивание критических замечаний;
- 2) проявление понимания к ситуации, как она выглядит со стороны клиента;
- 3) предоставление клиенту возможности выговориться и успокоиться;
- 4) объяснение, где и каким образом клиент допустил ошибку;
- 5) предложение оптимального решения из возможных на данный момент;
- 6) объяснение, что у других компаний тоже встречаются подобные ошибки;
- 7) проявление сочувствия к неудобствам, которые клиенту пришлось испытать;
- 8) предложение компенсации за возникшую ситуацию;

Задание 4. Какой фактор определяет оператор, задавая в начале телефонного разговора вопрос «Чем могу помочь»?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) лояльность клиента;
- 2) удовлетворенность клиента;
- 3) клиентские усилия;
- 4) этап жизни клиента;
- 5) путь клиента;
- 6) потребности клиента;
- 7) клиентский опыт;

Задание 5. Кем устанавливается целевое значение показателя уровня сервиса (SL) в контакт центре?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
- 2) Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- 3) Национальным сообществом профессионалов контакт центров;
- 4) поставщиками программных решений, автоматизирующих работу контакт центра;
- 5) руководством организации;
- 6) руководителем подразделения, осуществляющего контроль качества в контакт центре;
- 7) руководителями групп операторов контакт центра;

Задание 6. При каких обстоятельствах в ходе обработки обращения приемлемо задавать пользователю серию закрытых вопросов?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) когда оператор изначально пытается установить основную причину технической неполадки у клиента;
- 2) когда клиент дает длинное и очень подробное описание своей проблемы;
- 3) когда оператор изучает детали нового запроса на обслуживание;
- 4) когда оператор проводит проверку качества разрешенного инцидента;
- 5) когда вопрос носит массовый характер с уже известным решением и его нужно подтвердить или опровергнуть;
- 6) когда обращение содержит минимум информации, полезной для решения;
- 7) когда обращение поступает от раздраженного клиента, требующего соединения с руководством;

Задание 7. С каким фактором напрямую связан успех демонстрации товара/услуги?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) с уровнем технической подготовки специалиста;
- 2) с возрастом специалиста: более взрослый сотрудник воспринимается клиентом как эксперт, к его словам прислушиваются, с ним советуются;
- 3) с умением грамотно аргументировать стоимость товара;
- 4) с умением специалиста рассказать о товаре на языке выгод для клиента;
- 5) со стремлением уступить клиенту во всем;

Задание 8. Какую стратегию следует использовать для сглаживания сложной ситуации в разговоре с рассерженным клиентом, недовольным работой вашего коллеги?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) прервать клиента, объяснить, что это не ваша вина и пообещать помочь в решении вопроса;
- 2) поставить звонок на удержание на 3-5 минут для охлаждения эмоций клиента;
- 3) вежливо попросить клиента не кричать и сообщить ему, что вы сможете помочь, только если он переключится с эмоций на конструктивное общение;
- 4) внимательно выслушать, зафиксировать важные моменты и убедиться, что правильно поняли суть проблемы;
- 5) быстро переключить клиента на специалистов по работе с претензионными клиентами, не тратя времени на объяснение ему причин переадресации;

Задание 9. Установите последовательность этапов действий оператора при обработке телефонных обращений клиентов с претензиями и жалобами.

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих проведению этапа.

- 1) принесение извинений, признание справедливости чувств, которые испытывает клиент, выражение сожаления;
- 2) внимательное выслушивание претензии/жалобы клиента, повторение ее сути и получение подтверждения, что все поняли правильно;
- 3) выражение письменной благодарности клиенту, что он обратил внимание на существующую проблему;
- 4) обсуждение с клиентом, необходимых действий, чтобы подобная ситуация не повторилась вновь;
- 5) информирование о планируемых шагах и действиях для исправления возникшей ситуации;

Задание 10. В ситуации, когда Вам на электронную почту пришли важные документа от претензионного клиента, но антивирусная программа не дает их прочитать, как правильно следует действовать сотруднику КЦ, если в компании нет специальных распоряжений для таких случаев?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) обратиться к системному администратору компании;
- 2) удалить сообщение и документы не открывая;
- 3) выйти на компьютере из антивирусной программы, открыть и посмотреть документы;
- 4) открыть документы на другом компьютере, где не установлен антивирус;
- 5) ответить на это письмо с сообщением, что вложение содержит вирус;

Задание 11. Установите соответствие между ключевыми показателями (KPI) эффективности работы контакт-центра из колонки А и их описанием из колонки Б.

Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».

Колонка А (ключевые показатели эффективности)	Колонка Б (их описание)
1. уровень сервиса (SLA)	А. средний промежуток времени, в течение которого оператор занят обслуживанием вызова без учета поствызывной обработки
2. средняя скорость ответа (ASA)	В. количество времени, необходимого для того, чтобы полностью обработать вызов, включая время поствызывной обработки.
3. средняя длительность обработки вызова (АНТ)	С. процентная доля вызовов, поступающих в контакт-центр и ждущих ответа не более, чем заданное время.
4. среднее время разговора (АТТ)	Д. среднее время ожидания вызывающего абонента в очереди до установления соединения с оператором
5. показатель необработанных вызовов (CAR)	Е. процентная доля клиентов, которые смогли получить ответ на свой вопрос, не обращаясь к оператору
	Ф. процентная доля вызовов, где соединение с контакт-центром было прекращено во время ожидания в очереди по инициативе клиента или вследствие сбоя в работе системы

Задание 12. Установите соответствие между приемами активного слушания из колонки А и их описанием из колонки Б.

Каждый элемент из колонки Б может быть использован один раз или не использован вообще. Ответ запишите в виде последовательности пар «цифра – буква».

Колонка А (приемы активного слушания)	Колонка Б (описание)
1. Эхо	А. суммирование смысла сказанного собеседником с акцентом на основные моменты с целью подведения итогов
2. Резюмирование	В. проговаривание переживаний одного из собеседников с целью поддержания эмоционального контакта
3. Парафраз	С. использование по ходу беседы междометий и нейтральных слов, не выражающих оценку для поощрения речи собеседника
4. Вербализация чувств	Д. пересказ основной сути сообщения собеседника своими словами с целью получения подтверждения правильности понимания информации
5. Интерпретация	Е. повторение отдельных слов или слово-сочетаний клиента без каких бы то ни было изменений
	Ф. высказывание предположения об истинном значении сказанного, об его причинах или целях

Задание 13. Какие из примеров высказываний оператора при общении с клиентом относятся к приему активного слушания «резюмирование»?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Вы имеете в виду, что если мы обеспечим постоянный запас на складе специально для вас, вы готовы оформить с нами договор?

- 2) Обобщая то, что вы сказали, вы будете ожидать наших мастеров для установки оборудования в этот четверг с 10.00 до 12.00 по адресу, указанному вами в заявке. Правильно?
- 3) Итак, мы с вами выяснили, что вам требуется 15 единиц товара в синем цвете с красной подсветкой и 25 единиц товара в сером цвете с зеленой подсветкой. Верно?
- 4) Мне важно, чтобы запросы клиентов были удовлетворены, но боюсь, что нарушить это правило нельзя. Это повлияет на безопасность ваших данных и может повлечь негативные последствия. Давайте обсудим с вами альтернативы, возможно, найдем подходящий вариант?
- 5) Расскажите, пожалуйста, поподробнее в момент выполнения каких действий наше программное обеспечение замедляет работу? Я проверю, возможно, потребуются дополнительные настройки.
- 6) Мне очень жаль, что у вас возникла эта проблема. Я понимаю, как вы расстроены, и я решу ее в первую очередь. До окончательного решения я буду держать вас в курсе решения проблемы. Хорошо?

Задание 14. Установите последовательность элементов композиции текста делового письма.

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих проведению этапа.

- 1) вступление;
- 2) предупреждение;
- 3) основное содержание текста (изложение, описание ситуации);
- 4) обращение;
- 5) заключительные этикетные формулы;
- 6) заключение;

7. Задания для практического этапа государственного экзамена

а) задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях:

ЗАДАНИЕ №1

Трудовая функция:

A/04.3 Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов;

Трудовые действия:

Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов;

Организация принятия решения по претензионному обращению клиента;

Предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению;

Необходимые умения:

Работать с большим массивом информационных данных;

Определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения;

Выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;

Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению;

Необходимые знания:

Алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами;

Правила делового общения и речевого этикета;

Типовое задание:

Изучить содержание документов, определяющих требования и рекомендации для операторов при приеме претензионных обращений (приложение №1А).

с учетом положений изученных документов, смоделировать «обработку» звонка, записав свои реплики в форме сценария телефонного разговора.

Оформить сценарий путем последовательной записи в таблицу, напротив соответствующей информации о действиях противоположной стороны.

Готовый сценарий телефонного разговора дословно озвучить членам экзаменационной комиссии, имитируя телефонный разговор от начала до конца.

Соблюсти лимит времени обработки разговора не более 240 секунд.

Условия выполнения задания:

Место выполнения задания: помещение Центра оценки квалификаций.

Вы можете воспользоваться: рабочее место соискателя, включающее: одноместный рабочий стол; стул; персональный компьютер в сборе (или ноутбук) с полным пакетом программ Microsoft и Open Office, с подключенной гарнитурой (телефонией), оргтехникой (принтер); канцелярские принадлежности (бумага формата А4 для записей, ручка); калькулятор.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1.

Задание №1 для практического этапа профессионального экзамена.

Вы являетесь оператором контакт-центра крупной международной сети по доставке люксовых детских подарков «Праздник каждый день». После доставок накануне новогодних праздников, поступает много претензий от Клиентов с разной степенью обоснованности.

В Вашей компании разработан стандарт сервиса, согласно которому:

- каждый собранный подарок сопровождается сертификатом соответствия на качество товара;
- каждая упакованная единица подарка сопровождается контрольным QR кодом с информацией о товаре (дата сборки, упаковщик, перечень позиций, входящих в состав подарка и вес каждой, номер заказа);
- в целях контроля качества, по каждому заказу делается:
 - 2 фото: одно - эталонное для демонстрации клиенту на сайте организации; второе - в момент доставки товара
 - 2 видео:
 - видео на финальной стадии сборки заказа
 - видео в момент доставки клиенту после транспортировки для контроля соответствия товарных позиций и визуального контроля сохранения товарного вида после транспортировки

Вы принимаете звонок от постоянного клиента с корпоративной заявкой с претензией о том, что часть поставленных подарков отличалась от фото на сайте и требует вернуть деньги.

Ваша задача:

ознакомиться с типовым алгоритмом приема претензионных обращений из руководства для операторов по приему претензионных обращений (приложение 1А) и с учетом его положений смоделировать «обработку» звонка, записав свои реплики в сценарии телефонного разговора. Свои реплики запишите последовательно в таблицу, напротив соответствующей информации о действиях противоположной стороны.

Переводить звонок на супервизора или службу качества вы не можете.

Готовый сценарий телефонного разговора дословно озвучьте членам экзаменационной комиссии, имитируя телефонный разговор от начала до конца.

Один из Ваших КРІ в работе - среднее время обработки разговора с целевым значением – 240 секунд.

Действия клиента или системы	Действия и реплики оператора
Проходит телефонное соединение, Вы подняли трубку	
Здравствуйте! Что у Вас в конторе происходит? За что мы платим???? Ещё и за месяц до мероприятия?! Немедленно соедините с руководителем отдела!	
Мы Ваш постоянный корпоративный клиент, никогда не было проблем и вот, заказали в Компанию на Новый год 200 детских подарков и 20 из них не соответствовали фотографиям на сайте. Заказ сделали за месяц, миллион раз его подтверждали... Мы давно с Вами работаем, постоянно заказываем и вот на праздник вместо профессионального обслуживания дорогого заказа мы получили проблемы за наши деньги!	

Нам на детском утреннике было некогда проверять, но люди жаловались, что заказывали они другие подарки...	
Праздник был безнадежно испорчен! Вы нам подсунули какие-то остатки, которые забыли выкинуть... За такое приличные компании компенсируют разницу в цене подарков и моральный вред!!!	
Все ясно. Спасибо	

Приложение 1А

К заданию № 1 для практического этапа профессионального экзамена.

Выписка из руководства для операторов по приему претензионных обращений компании «Праздник каждый день»

➤ Очень часто по телефону клиенты выражают свое недовольство качеством обслуживания или полученного товаров. При этом они легко высказывают то, что не решились бы сказать в личной беседе. Во время беседы с недовольными или разгневанными клиентами, в процессе приема жалоб, претензий, рекламаций на работу, товары, услуги Компании, просим руководствоваться данным регламентом.

- оператор должен управлять разговором, эффективно применяя навыки деловой коммуникации;
- не следует идти на поводу у клиента, поддаваться его эмоциям и тем более разделять их;
- необходимо внимательно выслушать все сказанное клиентом, даже если с этим трудно согласиться;
- следует признать право клиента на эмоции, выразить ему сочувствие, повторить вслух суть жалобы. Претензия, произнесенная нейтральным тоном, может заставить клиента взглянуть на ситуацию с иной точки зрения и нейтрализовать его негативные эмоции;
- необходимо точно выяснить, что нужно клиенту и что он желает получить, какие действия он ожидает от персонала предприятия. Не следует предлагать клиенту свои решения; часто потребитель готов довольствоваться гораздо меньшей долей того, что ему может предложить в качестве компенсации сервисное предприятие;
- клиенту необходимо предложить несколько путей разрешения его проблемы и направлять разговор в русло положительного решения вопроса;
- следует обязательно поблагодарить клиента за звонок, за то, что он обратил внимание на возникшую проблему;
- после состоявшегося телефонного разговора клиент должен быть уверен, что предоставленная им информация не останется без внимания персонала и руководства организации.

Базовые условия эффективной работы с жалобой, претензией, рекламацией:

Оператор обязан обеспечить соблюдение этапов и формул работы с претензионным клиентом

Идентификация клиента в момент начала разговора

Оператор обязан идентифицировать клиента, выяснить, как можно обращаться к представителю клиента.

Прояснение запроса

Оператор обязан побудить клиента к объяснению ситуации, терпеливо выслушать, основную информацию можно записать, чтобы по завершению внести данные в информационную систему компании.

Рекомендуется задавать вопросы: открытые – для получения информации, закрытые – для уточнения информации;

В процессе приема обращения оператор должен уточнить ситуацию приема заказа, и то насколько правильно он понял проблему.

Решение ситуации

Для определения объективности жалобы или претензии **В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ** необходимо проверить видео и фотоматериалы по заказу, в зависимости от типа претензии и ее характера.

В процессе проверки фактов, если клиент находится на связи с оператором, следует озвучивать этапы проверки фактов.

На основании проверки фактов оператор должен определить обоснована ли претензия .

Предоставление ответа клиенту

В начале предоставления ответа клиенту, необходимо резюмировать ситуацию приема заказа и уточнить желаемый вариант решения со стороны клиента.

В зависимости от объективности жалобы или претензии, предложить альтернативу.

- **Если жалоба или претензия обоснована**, объективна, и вина компании очевидна, ответ на претензию клиента должен поступить максимально быстро.

- Во-первых, извинитесь и объясните, что это полностью наша вина, и вы понимаете, почему клиент недоволен.

- В зависимости от ситуации, предлагаем один из следующих вариантов компенсации:

- скидка недовольному клиенту на следующую покупку;

- компенсация затрат на совершенную покупку;

- замена некачественного товара;

- сувенир в целях извинения;

- дополнительная услуга, оказанная бесплатно.

- **Если жалоба или претензия субъективна**, не обоснована, и вины компании нет

- Во-первых, выразите сожаление и понимание того, почему клиент недоволен.

- Разъясните максимально вежливо и корректно необоснованность претензии. В этом случае, предлагать скидки и льготы клиенту для следующих заказов Вы не можете.

В разговоре с претензионным клиентом оператор обязан проявлять эмпатию посредством:

- выражения сочувствия и понимания к эмоциям клиента;
- выражения понимания или сожаления по поводу возникшей ситуации;
- принесения извинений или выражения сожаления в зависимости от объективности претензии.

Во время приема обращений по телефону, операторы обязаны обеспечить соблюдение требований делового этикета:

1. Приветствие клиента в начале разговора

Возможные формы приветствия: «Здравствуйте», «Добрый день». Возможно (но не обязательно) применение слов, выражающих уважение к клиенту.

2. Представление себя, как сотрудника Компании, чтобы, клиент сразу мог понять, кто ему ответил и кто будет заниматься решением вопроса клиента.

В представлении обязательно должны быть сообщены Имя сотрудника, его Фамилия и Должность.

3. Благодарность за обращение

Клиент потратил время и силы на то, чтобы обратиться к нам в компанию для решения вопроса или проблемы. Обязательная часть ответа на обращение клиента – благодарность.

4. Соблюдение норм вежливости и отсутствие грубых слов

Вежливость является нормой общения с клиентами. Основные правила вежливости – благодарность, приветствие, прощание, уважительное отношение к клиенту. В ответе клиенту недопустимы грубые и нецензурные слова, хамство, обвинения (в обмане, мошенничестве, глупости, забывчивости и т.п.).

5. Обращение к Клиенту по имени (отчеству) во время разговора демонстрирует наше уважение к клиенту признание его индивидуальности.

Примеры: *«Добрый день, уважаемый Иван Федорович», «Елизавета, благодарю Вас за обращение к нам в Компанию!».*

6. При завершении разговора необходимо:

Уточнить есть ли еще вопросы у клиента;

Попрощаться с клиентом. Возможные формы прощания и завершения ответа: «Всего доброго», «Надеемся на дальнейшее сотрудничество»;

Попросить клиента провести оценку качества работы оператора.