



**ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации**

«Специалист по оперативному управлению и контролю процессов и показателей деятельности по дистанционному информационно-справочному обслуживанию (5 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	4
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	5
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	6
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	7
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	7
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	10
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	11
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	14
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств	14
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение № 1. Задание №1 для практического этапа профессионального экзамена.	15
Приложение №1А. К заданию №1 для практического этапа профессионального экзамена.	18
Приложение №1Б. К заданию №1 для практического этапа профессионального экзамена.	23

1. Наименование квалификации и уровень квалификации

Специалист по оперативному управлению и контролю процессов и показателей деятельности по дистанционному информационно-справочному обслуживанию (5 уровень квалификации)

2. Номер квалификации

07.01000.04

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации)

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)

(наименование и код профессионального стандарта либо наименование и реквизиты документов, устанавливающих квалификационные требования)

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>D/01.5</i> У: Распределять нагрузку на специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 5
<i>D/01.5</i> З: Методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов. Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 4 Задание на установление соответствия, № 13
<i>D/02.5</i> У: Отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 2
<i>D/02.5</i> З: Перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников	Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия, №15
<i>D/03.5</i> У: Мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 1
<i>D/03.5</i> У: Формировать профиль кандидата для отбора специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 3
<i>D/03.5</i> У: Адаптировать и применять лучшие практики контактного информационного центра для достижения поставленных целей специалистами по информационно-справочному обслуживанию	Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление соответствия, № 12
<i>D/03.5</i> З: Методы и способы нематериальной мотивации специалистов по информационно-	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 6

справочному обслуживанию контактного информационного центра		
D/03.5 З: Методы и формы обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление последовательности, № 11
D/04.5 У: Адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 9
D/04.5 У: Анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 8
D/04.5 З: Способы измерения и методы оценки качества обслуживания	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание с выбором ответа, № 7
D/04.5 У: Адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг	Установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов.	Задание на установление последовательности, № 10

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:
общее количество заданий: 14,

из них:

количество заданий с выбором ответа: 9;

количество заданий с открытым ответом: 0;

количество заданий на установление соответствия: 3;

количество заданий на установление последовательности: 2;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 30 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
Трудовая функция: D/03.5 Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном	Время выполнения задания не более 120 минут. Соискатель должен набрать не менее 7 баллов из 11 возможных. Изучены материалы оценки качества, выявлены факты отклонения от установленных норм. По каждому	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях, № 1

<p>информационно-справочном обслуживании</p> <p>Трудовые действия:</p> <p>Проведение работы с сотрудниками в случаях отклонения основных показателей их работы от установленных значений; Составление индивидуальных планов профессионального развития специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;</p> <p>Необходимые умения:</p> <p>Выявлять потребности в обучении специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра</p> <p>Необходимые знания:</p> <p>Правила деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде</p>	<p>факту конкретизирована суть отклонения и определены обучающие и корректирующие мероприятия.</p> <p>Сформулированы комментарии к шести спорным критериям, в которых снижена оценка.</p> <p>Составлен индивидуальный план профессионального развития для успешного прохождения оператором испытательного срока.</p> <p>План включает в себя пункты задания</p> <p>Предоставлена письменная обратная связь оператору по результатам оценки качества, даны конструктивные рекомендации по спорным критериям; Письмо содержит элементы положительной обратной связи. Подробное описание задания представлено в приложении № 1;</p> <p>Для экспертов, оценивающих задание, предоставляется Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов - приложение № 1Б.</p>	
--	---	--

Задания для теоретического этапа профессионального экзамена

А. Задания с выбором одного или нескольких вариантов ответа

Задание №1. Когда супервайзер должен предоставить обратную связь оператору по результатам контроля качества обработки обращений методом наблюдения?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) после того, как как он проведет наблюдение за другими операторами группы;
- 2) сразу после проведения наблюдения;
- 3) в течение ближайших нескольких дней с момента наблюдения, после оформления необходимой документации;
- 4) в конце рабочего дня оператора;
- 5) после дополнительного проведения мониторинга и выставления оценок оператору отделом контроля качества;

Задание №2. Каким будет индикатор пунктуальности оператора (Adherence to Schedule, AS), если известно, что по графику оператор должен был отработать с 9.00 до 9.45 и с 10.00 до 10.45, а фактически оператор работал с 9.15 до 10.00 и с 10.25 до 11.10?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) 111%;
- 2) 100%;
- 3) 77,7%;
- 4) 66,6%;
- 5) 55,5%;
- 6) 44,4%;
- 7) 33,3%;

Задание №3. Какие компетенции являются обязательными составляющими профиля должности операторов, осуществляющих обработку обращений по электронной почте?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Использование телефонной системы
- 2) Грамотная письменная речь
- 3) Знание продуктов и сервисов в пределах компетенции
- 4) Навыки композиции при составлении письменных обращений
- 5) Знание правил маршрутизации обращений
- 6) Навыки работы с CRM
- 7) Знание типов и причин обращений в контакт-центр
- 8) Навыки быстрого понимания вопроса клиента

Задание №4. Для планирования какого параметра работы контакт центра при обработке телефонных обращений рекомендуется использовать формулу Эрланга С (Erlang C)?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) количество телефонных линий, необходимых, чтобы клиенты не получали сигнал "занято";
- 2) количество операторов контакт центра необходимое для ответа на все поступающие звонки;
- 3) количество операторов контакт центра, необходимое для того, чтобы количество потерянных вызовов не превышало желаемых показателей;
- 4) количество телефонных линий, необходимых, чтобы время ожидания клиентов не превышало желаемых показателей;
- 5) количество операторов контакт центра, необходимое для ответа на все звонки в пределах требуемых уровней обслуживания;

Задание №5. Каким будет коэффициент занятости персонала (Occupancy, OCC) для смены из 100 операторов, длящейся с 10.00 до 12.00 без перерывов, если известно, что операторами обработано 1800 звонков с АНТ 360 секунд?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) 95%;
- 2) 90%;
- 3) 85%;
- 4) 80%;
- 5) 75%;

Задание №6. Какие инструменты относятся к нематериальной мотивации сотрудников?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) дополнительные условия к обязательному медицинскому страхованию сотрудника и членов его семьи;
- 2) предоставление больших полномочий на рабочем месте;
- 3) поощрение переводом по горизонтали, в более удобные условия работы;
- 4) оплата членства в клубах или ассоциациях по выбору работника;
- 5) подарочные сертификаты;
- 6) поручительство перед банком для сотрудника, взявшего ипотеку;
- 7) письменная благодарность с занесением в личное дело;
- 8) раздача путёвок в санатории, дома отдыха;

Задание №7. Какие примеры являются примерами незапрашиваемых отзывов?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) комментарии в социальных сетях;
- 2) результаты транзакционных опросов;
- 3) предложения клиентов через формы обратной связи на сайте;
- 4) материалы, полученные в процессе фокус-групп;
- 5) данные анкетирования новых покупателей;
- 6) публикации на сайтах с отзывами;
- 7) исследование методом «тайный покупатель»;
- 8) претензии клиентов операторам контакт центра;

Задание №8. Как изменяются показатели Уровня сервиса (Service Level, SL) и Коэффициент занятости персонала (Occupancy, OCC) при росте нагрузки в группе с постоянным числом операторов?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Уровень сервиса (Service Level, SL) растёт, Коэффициент занятости персонала (Occupancy, OCC) растёт;
- 2) Уровень сервиса (Service Level, SL) растёт, Коэффициент занятости персонала (Occupancy, OCC) снижается;
- 3) Уровень сервиса (Service Level, SL) снижается, Коэффициент занятости персонала (Occupancy, OCC) снижается;
- 4) Уровень сервиса (Service Level, SL) снижается, Коэффициент занятости персонала (Occupancy, OCC) растёт;
- 5) Уровень сервиса (Service Level, SL) не изменяется, Коэффициент занятости персонала (Occupancy, OCC) растёт;
- 6) Уровень сервиса (Service Level, SL) не изменяется, Коэффициент занятости персонала (Occupancy, OCC) снижается;

Задание №9. Какие из факторов напрямую влияют на рост показателя «Решение проблемы клиента при первом же обращении в Контакт-центр» (FCR)?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) целенаправленное обучение операторов контакт центра;

- 2) снижение стоимости обработки контакта;
- 3) снижение среднего времени обработки контакта за счет качества;
- 4) отслеживание среднего количества времени, затрачиваемого на решение проблем клиентов;
- 5) настройка маршрутизации с учетом skill-тегов операторов;
- 6) увеличение количества каналов для приема обращений;
- 7) сокращение численности постоянных операторов контакт центра;
- 8) увеличение частоты проведения калибровочных сессий;

Б. Задания на установление последовательности

Задание №10. Установите последовательность шагов разработки Карты путешествия клиента (Customer Journey Map, CJM).

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности шага.

- 1) выделение точек контакта;
- 2) формирование портрета клиента;
- 3) визуальное оформление карты;
- 4) разграничение стадий, которые проходит клиент;
- 5) выделение барьеров клиента и способов их преодоления;
- 6) определение целей и ожиданий клиента на каждом этапе;

Задание №11. Установите последовательность уровней пирамиды обучения, в зависимости от процента сохраняемых знаний от большего к меньшему (1-наибольший, 6 - наименьший)

Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих очередности действия.

- 1) Наглядная демонстрация
- 2) Лекции/ чтение
- 3) Групповое обсуждение
- 4) Аудио- и визуальные материалы
- 5) Обучение других
- 6) Практическое занятие

В. Задания на установление соответствия

Задание №12. Установите соответствие между названиями ИТ-систем, используемых в контакт-центре из колонки А и областью их применения 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 (тип активности)	Колонка Б (описание)
1. CRM	А. Система интерактивного взаимодействия
2. WFM	В. Система мониторинга качества обработки контактов
3. IVR	С. Система для управления рабочей силой
4. LMS	Д. Система организации обучения
	Е. Система для управления взаимоотношениями с клиентом

Задание №13. Установите соответствие между типами навыков 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 (типы навыков)	Колонка Б (описание)
1. Технические навыки	А. Связанные с обменом информацией в письменной и устной форме
2. Межличностные навыки	В. Способности воспринимать организацию как единое целое и в то же время четко выделять взаимосвязи ее частей
3. Концептуальные навыки	С. Связанные с использованием методов, технологий и оборудования, необходимых при выполнении конкретных функций, рабочих задач
4. Навыки управления временем	Д. Используемые при организации других людей для достижения общей цели
	Е. Позволяющие выполнять задачи и проекты раньше сроков, сохраняя при этом баланс между работой и личной жизнью

Задание №14. Установите соответствие между аббревиатурами показателей, измеряемых в контакт центре из колонки А и их названиями 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 (аббревиатура)	Колонка Б (названия показателей)
1. АНТ	А. время поствызывной обработки обращения
2. NPS	В. коэффициент использования персонала
3. UTZ	С. среднее время обработки контакта
4. ACW	Д. доля пропущенных вызовов
5. LCR	Е. средняя скорость ответа
	Ф. индекс потребительской лояльности

Г. Задания с открытым ответом

нет

Задания для практического этапа профессионального экзамена

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

ЗАДАНИЕ №1

Трудовая функция:

D/03.5 Обучение и мотивация специалистов, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании

Трудовые действия:

Проведение работы с сотрудниками в случаях отклонения основных показателей их работы от установленных значений;

Составление индивидуальных планов профессионального развития специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;

Необходимые умения:

Выявлять потребности в обучении специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра

Необходимые знания:

Правила деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде

Типовое задание:

Изучить:

- оценку обработки оператором письменного обращения клиента в веб-чате.
- запись обработки обращения клиента в веб-чате;
- требования Правил обработки обращений клиентов в веб-чате (Приложение 1А).

Сформулировать комментарии для оператора по фактам отклонения выполненных действий от установленных правил к каждому из критериев со сниженной оценкой.

Зафиксировать комментарии в бланке оценки обработки обращения клиента в веб-чате.

Сформулировать рекомендации по обучающим и развивающим мероприятиям для оператора по каждому из критериев, в которых снижена оценка.

Оформить индивидуальный план профессионального развития оператора для успешного прохождения им испытательного срока.

Предоставить письменную обратную связь оператору, обработавшему чат, по результатам оценки качества обработки обращения клиента в веб-чате;

Рекомендации, данные оператору в обратной связи, должны быть:

- конкретными и соответствовать допущенным ошибкам;
- сформулированными с применением приемов/ техник развивающей и позитивной обратной связи.

Подробное описание задания представлено в приложении № 1;

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.

Приложение № 1.

Задание №1 для практического этапа профессионального экзамена.

Вы – являетесь руководителем группы операторов аутсорсингового контакт центра «СуперСервис», обслуживающего входящие обращения по общим вопросам работы ПАО «Сбербанк» со всей России.

В числе задач, стоящих перед Вами - обеспечение качества обработки обращений операторами вашей группы в веб-чате на сайте ПАО «Сбербанк» по общим вопросам деятельности банка.

В качестве источника актуальной информации операторы используют сайт Сбербанка <https://www.sberbank.ru/ru/person>, сервисы поисковиков и инструкции базы знаний о том, что:

- Все услуги Сбербанка для клиентов при личном визите в отделение Сбербанка на момент обработки входящего обращения временно оказываются при наличии оригинала паспорта.

Вам поступила от подразделения по контролю качества оценка качества обработки обращения в сегодняшней чат-сессии одним из новичков-операторов, подчиненных вам и находящимся на испытательном сроке.

Ваша задача

Изучить:

- оценку обработки оператором письменного обращения клиента в веб-чате.
- запись обработки обращения клиента в веб-чате;
- требования Правил обработки обращений клиентов в веб-чате (Приложение 1А).

Сформулировать комментарии для оператора по фактам отклонения выполненных действий от установленных правил к каждому из 6 критериев со сниженной оценкой.

Зафиксировать комментарии в бланке оценки обработки обращения клиента в веб-чате.

Сформулировать рекомендации по обучающим и развивающим мероприятиям для оператора по каждому из критериев, в которых снижена оценка.

Оформить индивидуальный план профессионального развития оператора для успешного прохождения им испытательного срока. План должен в себя включать сформулированные рекомендации по итогам оценки.

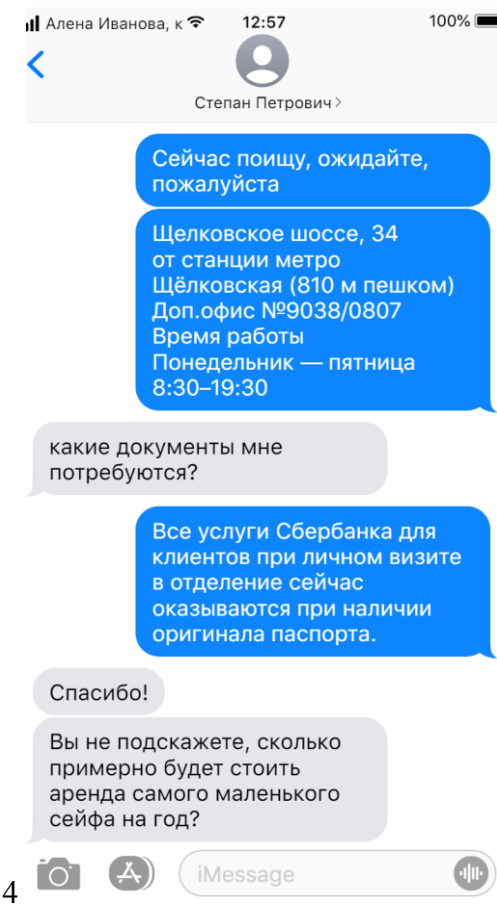
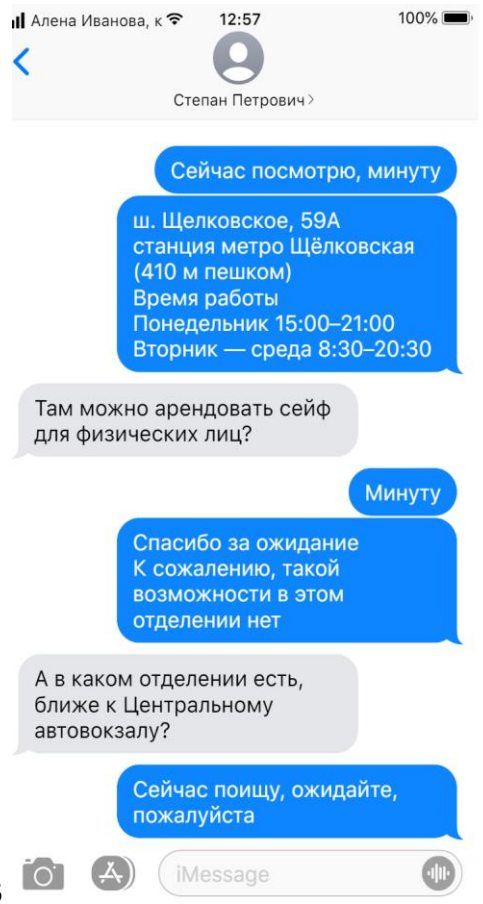
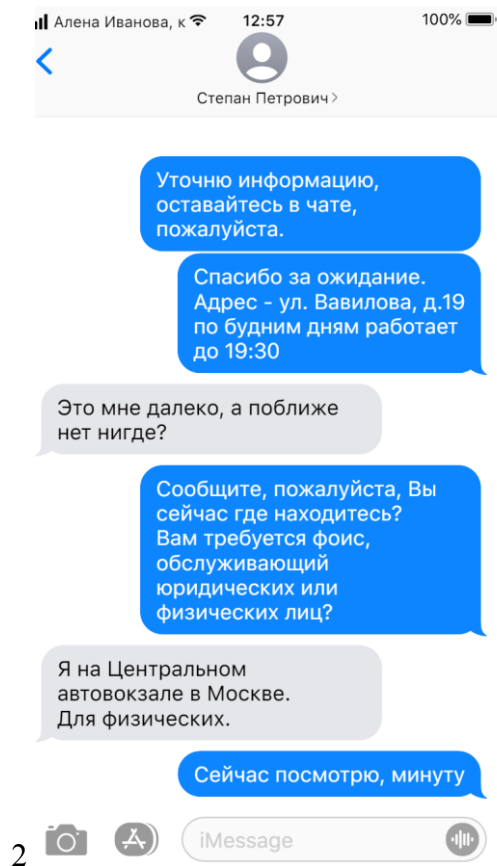
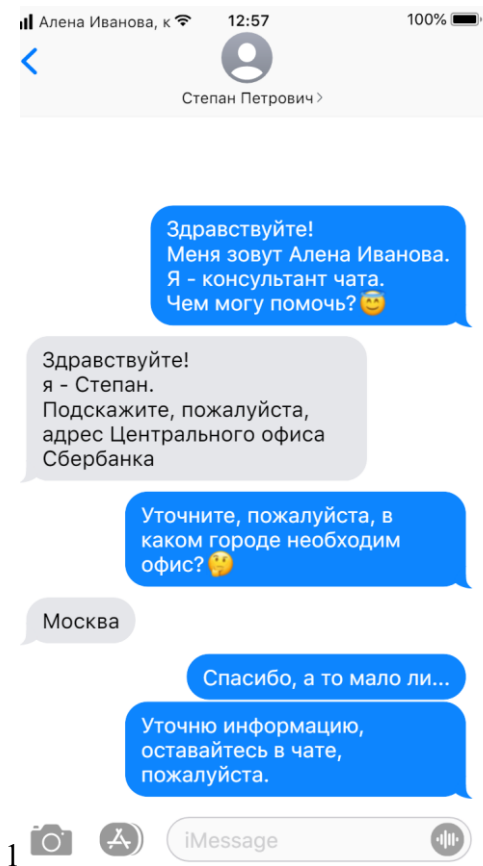
Предоставить письменную обратную связь оператору, обработавшему чат, по результатам оценки качества обработки обращения клиента в веб-чате;

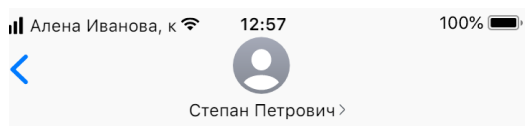
Рекомендации, данные оператору в обратной связи, должны быть:

- конкретными и соответствовать допущенным ошибкам;
- сформулированными с применением приемов/ техник развивающей и позитивной обратной связи.

ОЦЕНКА						
обработки обращений клиентов в веб-чате						
ФИО Сотрудника		Алена Иванова				
Дата ответа клиенту		сегодня				
Критерии оценки качества обработки обращения		Максимальный балл (целевое значение) за критерий		Фактическая оценка по критерию		
		по требованиям Правил	в чат-сессии	балл	%	Комментарий
1	Приветствие клиента в начале чат-сессии	10	10	10		
2	Представление себя, как сотрудника Компании, соответствует нормам	5	5	5		

ОЦЕНКА						
обработки обращений клиентов в веб-чате						
ФИО Сотрудника		Алена Иванова				
Дата ответа клиенту		сегодня				
Критерии оценки качества обработки обращения		Максимальный балл (целевое значение) за критерий		Фактическая оценка по критерию		
		по требованиям Правил	в чат-сессии	балл	%	Комментарий
	Компании (указаны Фамилия, имя и должность)					
3	Управление диалогом в чат-сессии (составной)	сумма 5	-	-		
3.1	Приглашение к диалогу	1	1	1		
3.2	Проактивность	1	1	0		
3.3	Уточнение	1	1	1		
3.4	Удержание в диалоге	1	1	1		
3.5	Благодарность за ожидание.	1	1	0		
4	Благодарность за обращение в конце чат-сессии	5	5	5		
5	Соблюдение норм вежливости и отсутствие грубых слов	10	10	0		
6	Обращение к Клиенту по имени в чат-сессии	5	5	0		
7	Выражение своего понимания и участия в ситуации (только если требуется)	5	N/A	N/A		
8	Принесение извинений от имени Компании за неудобства (только если требуется)	10	N/A	N/A		
9	Полное и понятное предоставление информации по запросу клиента, комментарии по всем заявленным тематикам	15	15	15		
10	Грамотность, отсутствие орфографических и грамматических ошибок	10	10	0		
11	Попытки снять с себя ответственность (только если требуется)	15	N/A	N/A		
12	Завершение чат-сессии	10	10	0		
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА		100 баллов	75 баллов	38	50,7%	





Вы не подскажете, сколько примерно будет стоить аренда самого маленького сейфа на год?

Уточню информацию, минуту пожалуйста

около 13.140 рублей

Все ясно. Спасибо

Могу ли я еще чем-нибудь вам помочь?

Нет, все ок. Спасибо

Спасибо за обращение!
Хорошего дня! 😊

5



Приложение № 1А.

К заданию № 1 для практического этапа профессионального экзамена.

Аутсорсинговый контакт центр «СуперСервис»

Правила обработки обращений клиентов в веб-чате

Оператор контакт-центра — лицо бизнеса. Чем быстрее он будет отвечать на вопросы клиента, чем качественнее будут его ответы, тем больше пользы он принесет.

При обработке письменных обращений клиентов в веб-чате необходимо соблюдать следующие критерии качества обслуживания клиентов:

1. Приветствие клиента в начале чат-сессии

Обязательно сразу поздоровайтесь, чтобы дать понять клиенту, что обслуживание началось.

Универсальное приветствие, которое можно использовать оператору - «Здравствуйте»

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений.

При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Приветствие» - 10. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при отсутствии приветствия.

2. Представление себя, как сотрудника Компании, соответствует нормам Компании (указаны Фамилия, имя и должность)

Сотрудник в начале ответа клиенту должен представиться, чтобы, читая ответ, клиент сразу мог понять, кто ему ответил и кто будет заниматься решением его вопроса.

В представлении обязательно должны быть указаны Имя сотрудника, его Фамилия и Должность. Нет необходимости называть компанию. Эта функция зашита в автоинформирование.

Примеры: *«Меня зовут «имя оператора». Я - консультант чата».*

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Представление» - 5. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при отсутствии представления или неполном представлении.

3. Управление диалогом в чат-сессии

Задача оператора веб-чата – не просто отвечать на вопросы, а самостоятельно вести разговор по схеме обработки обращения

3.1. Приглашение к диалогу

На приветствие клиента не отвечайте просто «Здравствуйте», а сразу пригласите к диалогу, предложите помощь.

Примеры: *«Меня зовут «имя оператора. Я - консультант чата. Чем могу помочь?».*

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по подпункту «Приглашение к диалогу» - 1. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при отсутствии приглашения к диалогу.

3.2. Проактивность

Чтобы оперативно и точно помочь клиенту, задавайте вопросы сами. Выясняйте, что именно и для каких целей хочет уточнить клиент, чтобы не побуждать клиента «вытаскивать» из оператора информацию.

Давайте полноценные ответы в чате, не дробите сообщения и, конечно, не отправляйте клиента искать информацию самостоятельно.

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по подпункту «Проактивность» - 1. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется в случае, если оператор, мог предвидеть следующий вопрос клиента, но не включил информацию по нему в ответ и клиенту потребовалось задать прямой уточняющий вопрос самому.

3.3. Уточнение

Уточняйте и проверяйте информацию по местонахождению клиента.

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по подпункту «Уточнение» - 1. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется в случае, если оператор, не уточнил у клиента важную информацию, отсутствие которой повлекло бы за собой неверную консультацию.

3.4. Удержание в диалоге

Удерживайте клиента в диалоге правильно. Если решение вопроса клиента требует дополнительного времени, обязательно предупредите клиента об этом. Ничего страшного в этом нет, главное, дайте понять клиенту, что вы пошли искать решение и очень скоро к нему вернетесь.

Примеры:

Давайте я уточню, с чем это связано, и вернусь чуть позже с ответом.

Уточняю информацию, оставайтесь в чате, пожалуйста

Сейчас проверим, одну минуту

Минутку, проверяю информацию

Ожидайте одну минуту, пожалуйста, не покидайте чат, я уточню эту информацию для вас!

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений.

При расчете оценки качества максимальный балл по подпункту «Удержание» - 1. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется в случае, если оператор, не предупредил клиента о том, что он пошел выяснять информацию.

3.5. Благодарность за ожидание.

По возвращению к клиенту после его ожидания оператор должен поблагодарить клиента перед тем, как дать ответ на вопрос

Примеры: *«Спасибо за ожидание», «Благодарю за ожидание»*

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений.

При расчете оценки качества максимальный балл по подпункту «Удержание» - 1. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется в случае, если оператор, не поблагодарил клиента за ожидание до предоставления клиенту ответа на вопрос, потребовавший выяснения.

При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Управление диалогом» - 5. Это составной показатель, он рассчитывается, как сумма баллов в каждом из подпунктов («Приглашение к диалогу», «Проактивность», «Уточнение», «Удержание», «Благодарность за ожидание»). Максимальный балл по каждому подпункту - 1. Снижение оценки качества обработки обращения применяется путем минусования 1 балла по подпункту за несоблюдение требований в подпункте.

4. Благодарность за обращение в конце чат-сессии

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.

Благодарность за обращение клиенту выражается в завершении чат-сессии после того, как клиент подтвердил, что у него не осталось вопросов.

Примеры: *«Благодарю Вас за обращение».*

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений.

При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Благодарность» - 5. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при отсутствии благодарности клиенту за обращение.

5. 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.).

Запрещается использование в веб-чате эмодзи и смайликов, если клиент их не начал использовать в диалоге первым.

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Вежливость» - 10. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при наличии в ответе грубых слов, неуважительных обвинений в адрес клиента.

6. Обращение к Клиенту по имени в чат-сессии

Личное обращение к клиенту по Имени или по Имени Отчеству демонстрирует наше уважение к клиенту признание его индивидуальности.

Если клиент назвал Вам свое имя, обязательно упомяните его 1 раз за чат-сессию. Достаточно назвать по имени клиента во время приветствия, если вы возвращаетесь с ответом после длительного ожидания или если переписка затянулась. Будьте осторожны при вводе имени клиента. Неправильное написание его имени испортит впечатление.

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Персонафикация» - 5. Снижение оценки качества ответа клиенту до «0» применяется при отсутствии в ответе личного обращения к клиенту по Имени или по Имени Отчеству при наличии у сотрудника информации об имени клиента. Если информация об Имени клиента у сотрудника отсутствует – оценка не снижается.

7. Выражение своего понимания и участия в ситуации (только если требуется)

В случае, если компания в своей работе допустила ошибку и клиент из-за этого потерпел неудобства, понес какие-либо потери (деньги, время) – необходимо выразить сочувствие, сопереживание. Важно показать клиенту, что нас также огорчает сложившаяся ситуация и что мы понимаем чувства клиента.

Для этого при ответе на обращение клиента необходимо в явном виде выразить понимание и участие в ситуации.

Примеры: «Я понимаю, какая неприятная ситуация сложилась», «Я понимаю, как Вы расстроены тем, что потратили время, и не получили ожидаемую услугу»

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Понимание» - 5. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при отсутствии проявления понимания и участия в тексте ответа в тех ситуациях, когда компания допустила снижение качества сервиса и участие в разрешении ситуации необходимо.

8. Принесение извинений от имени Компании за неудобства (только если требуется)

В случае, если компания в своей работе допустила ошибку и клиент из-за этого потерпел неудобства, понес какие-либо потери (деньги, время) – необходимо извиниться, чтобы клиент

понимал что мы ценим сотрудничество с ним и считаем важным предоставлять только сервис высокого уровня.

Извинение может быть принесено как от лица компании, так и лично от лица сотрудника, который отвечает клиенту на запрос.

Примеры: «Иван Федорович, приношу искренние извинения от лица компании и от себя лично».

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Извинения» - 10. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при отсутствии извинения в тексте ответа в тех ситуациях, когда компания допустила снижение качества сервиса и извинение необходимо.

9. Полное и понятное предоставление информации по запросу клиента, комментарии по всем заявленным тематикам

На все свои вопросы клиент должен получить ответ. Сотрудник должен предоставить полную и корректную информацию по всем пунктам запроса клиента. В случае, если клиент обратился с претензией, сотрудник должен предложить решение для выхода из сложившейся ситуации.

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Решение» - 15. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при неполном ответе, если не на все вопросы клиента были даны ответы и комментарии.

10. Грамотность, отсутствие орфографических и грамматических ошибок

Сотрудники нашей компании должны демонстрировать высокий уровень профессионализма. Грамматические и орфографические ошибки в письменных ответах клиентам ухудшают восприятие нашей компании и создают образ неаккуратных, некомпетентных сотрудников. До отправки ответа клиенту в веб-чате, необходимо проверять, что отсутствуют опечатки и ошибки.

Примерами ошибок могут быть различные орфографические ошибки, в т.ч. перепутанные буквы, а также грамматические ошибки, например пропущенные или лишние запятые, пропущенные точки.

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Грамотность» - 10. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при выявлении в тексте ответа клиенту любых грамматических или орфографических ошибок.

11. Попытки снять с себя ответственность (только если требуется)

Недопустимо в ответ на претензию, справедливую или не очень, перекладывать вину на коллег.

Работая с обращением, оператор представляет всю компанию. От его взвешенных действий во многом зависит, какое мнение сложится у потребителя о компании в целом. Даже если коллеги действительно в чем-то ошиблись, спокойно найдите приемлемый выход из проблемной ситуации с клиентом.

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Ответственность» - 15. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при наличии в тексте письма указания на вину коллег из смежных подразделений, поставщиков, партнеров, если письмо не связано с жалобой на конкретный аспект их работы.

12. Завершение чат-сессии

При завершении чат-сессии необходимо:

- проинформировать о завершении чат-сессии
- попрощаться с клиентом.

Прежде чем перейти к заключительной фразе, спросите, требуется ли какая-либо дополнительная помощь, и дождитесь ответа. Именно клиент должен определять момент завершения чата.

Пример :

“Я завершаю нашу чат-сессию. Спасибо за обращение. Хорошего вам дня”

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Прощание» - 10. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при отсутствии в завершении ответа подтверждения клиента о том, что вопросов больше не осталось, предупреждения о завершении чат-сессии, фразы-прощания.

Эффективным результатом, к которому требуется стремиться при обработке обращений, является формирование положительного клиентского опыта в результате взаимодействия с сотрудниками нашей компании.