



**ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА  
для оценки квалификации**

**«Специалист по контролю качества обслуживания (4 уровень  
квалификации)»**  
(наименование 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	6
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	9
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	9
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	10
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	11
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	22
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	23
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	28
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств	28
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	
Приложение № 1. Задание №1 для практического этапа профессионального экзамена.	29
Приложение №1 А. Эталонная оценка к заданию №1 для практического этапа профессионального экзамена.	31
Приложение № 3. Дополнительные материалы к практическому заданию.	36

# 1. Наименование квалификации и уровень квалификации

Специалист по контролю качества обслуживания (4 уровень квалификации)

## 2. Номер квалификации

2017.3

### 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
<b>Трудовая функция: В/01.4 Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов</b>		
<b>В/01.4</b> У: Выявлять цель (цели) клиента при осуществлении обращения	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 9
<b>В/01.4</b> У: Определять необходимые действия специалиста по дистанционному обслуживанию для удовлетворения целей обращения клиента	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 6
<b>В/01.4</b> У: Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 13
<b>Необходимые знания:</b>		
<b>В/01.4</b> З: Методы осуществления выборки обращений для мониторинга	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1	Задание с выбором ответа, № 10

	балл, неправильный – 0 баллов	
<b>В/01.4</b> З: Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 11
<b>В/01.4</b> З: Специализированное программное обеспечение, которое используют в своей работе специалисты по дистанционному обслуживанию клиентов	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 12
<b>В/01.4</b> З: Требования национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 7
<b>В/02.4</b> У: Находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 3
<b>В/02.4</b> У: Классифицировать ошибки специалистов по признакам критичности с точки зрения клиентов, организации и регулирующих органов	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 1
<b>В/02.4</b> З: Локальные нормативные акты, регламентирующие процессы контроля качества и методики расчета метрик контактного информационного центра	Установление верной последовательности действий Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание на установление последовательности, № 2
<b>В/03.4</b> У: Формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 5
<b>В/03.4</b> З: Специализированное программное обеспечение для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре	Установление соответствия. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание на установление соответствия, №4
<b>В/03.4</b> З: Основные положения методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов	Выбор правильного варианта ответа. Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Задание с выбором ответа, № 8, 14

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

общее количество заданий: 14,

из них:

количество заданий с выбором ответа: 12;

количество заданий с открытым ответом: 0;

количество заданий на установление соответствия: 1;  
 количество заданий на установление последовательности: 1;  
 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><b>Трудовая функция:</b></p> <p>В/01.4 Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов</p> <p><b>Трудовые действия:</b></p> <p>Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций;</p> <p>Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания</p> <p><b>Необходимые умения:</b></p> <p>Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения;</p> <p>Определять требования локальных нормативных актов и</p>	<p>Время выполнения задания не более 90 минут.</p> <p>Соискатель должен набрать не менее 10 баллов из 12 возможных.</p> <p>Проведена вычитка документов и выявлены смысловые единицы, параметры, подлежащие учету при оценке</p> <p>Проведена вычитка Правил оформления электронных писем при обработке письменных обращений клиентов (приложение №3) и определены требования, которые должны применяться для оценки действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения. Составлена форма оценки письменного ответа на запрос клиента.</p> <p>По выделенным параметрам проанализирован ответ на жалобу и проведена оценка качества ответа на жалобу по критериям соответствия Правилам оформления электронных писем при обработке письменных</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях, № 1</p>

<p>внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обращения</p>	<p>обращений клиентов (приложение №3).</p> <p>Определены три эталонные ошибки</p> <p>Итоговый балл за критерий рассчитан и соответствует эталонной форме оценки</p> <p>Итоговая оценка качества обработки обращения рассчитана и соответствует эталонной форме оценки</p> <p>Подробное описание задания представлено в приложении № 1;</p> <p>Для экспертов, оценивающих задание, предоставляется Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов - приложение № 1А.</p>	
--	---	--

### **Задания для теоретического этапа профессионального экзамена**

Задание №1. Какое из действий оператора в ходе общения с клиентом относится к типу «критическая ошибка с точки зрения конечного пользователя»?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Оператор не предложил дополнительную продажу
- 2) Оператор два раза ставил вызов на удержание для поиска дополнительной информации
- 3) Оператор не обратился к клиенту по имени
- 4) Оператор предложил клиенту заполнить письменную заявку для получения информации, которая могла быть предоставлена в ходе разговора без дополнительной заявки.
- 5) Оператор отказался предоставлять пользователю конфиденциальную информацию из-за неполной идентификации пользователя

Задание №2. Установите последовательность действий контролера качества при проведении оценки качества обработки обращений. Ответ запишите в виде последовательности цифр, соответствующих этапам.

Этапы:

- 1) Отметить оценки по критериям в чек-листе (оценочной форме)
- 2) Выбрать звонок в соответствии с правилами выборки
- 3) Рассчитать итоговую оценку качества обработки обращения

- 4) Отправить оператору письмо с оценками по итогам мониторинга
- 5) Прослушать диалог оператора с клиентом
- 6) Записать рекомендации и замечания для обратной связи оператору

Задание №3. Какую информацию обязан применить в первую очередь контролер качества, специализирующийся на входящих обращениях в сегменте B2B для обоснования оценки качества обработки обращения?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Принятые в компании / контактном центре стандарты обслуживания клиентов
- 2) Закон о защите прав потребителей
- 3) Доводы самого оператора по поводу качества его работы
- 4) Рекомендации руководителя группы по оценке качества работы оператора
- 5) Условия, в которых оператор проводил обработку входящего обращения

Задание №4. Установите соответствие между названиями систем, оптимизирующих работу контактного центра, из колонки А, и их кратким 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 (система автоматизации)	Колонка Б (краткое описание)
1. Чат-бот	А. система, выполняющая функцию интерактивной маршрутизации клиента к автоматизированной информации или в соответствующую очередь
2. CRM	В. система для прогнозирования нагрузки и планирования ресурсов
3. АТС	С. система для обеспечения автоматического общения с клиентом в текстовом формате
4. WFM	Д. система, обеспечивающая автоматическое соединение и поддержание телефонной связи между абонентами
5. IVR	Е. система для управления отношениями с клиентами, в т.ч. путем сохранения и анализа информации о клиентах и их обращениях
	Ф. система, позволяющая клиенту самостоятельно управлять заказами и производить оплату услуг прямо из web-браузера

Задание №5. Если при прослушивании записи звонка контролер качества снизил оценку и указал в комментарии «много слов-паразитов в речи», по какому критерию снижается оценка качества диалога оператора?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Активное слушание
- 2) Умение общаться на одном языке с клиентом
- 3) Грамотность и культура речи
- 4) Доброжелательность, вежливость
- 5) Управление временем разговора

Задание №6. Какой вид обращений оценивается, если в листе оценки диалога оператора предлагается оценить параметры «Установление контакта, Выявление потребностей, Презентация продукта, Работа с возражениями, Работа с информационными системами контактного центра»?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Входящий звонок по направлению сервисной поддержки клиентов
- 2) Входящий звонок по направлению информационной поддержки клиентов
- 3) Исходящий звонок по продажам
- 4) Исходящий звонок по обработке и сопровождению заказа
- 5) Исходящий звонок по направлению информационной поддержки клиентов

Задание №7. Выберите верное утверждение в отношении мониторинга качества обработки обращений клиентов

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Процесс мониторинга обращений клиентов предназначен для прогнозирования объема нагрузки в конкретный промежуток времени и формирования оптимального расписания для операторов
- 2) Качество обработки контактов необходимо измерять, как на уровне отдельных операторов, так и на уровне группы (отдела)
- 3) Эффективность процесса мониторинга обращений клиентов определяется показателем «Количество найденных ошибок»
- 4) Основное требование к процессу мониторинга качества обработки обращений клиентов - постоянно контролировать затраты на обеспечение достаточного уровня доступа и достаточного уровня качества обслуживания
- 5) Процесс мониторинга обращений клиентов позволяет максимально эффективно расставить операторов по сменам с учетом потребности в персонале, квалификации операторов, событий и пожеланий сотрудников

Задание №8. Какое из утверждений верно описывает, для чего в управлении качеством контактных центров используется оценочная форма?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) В качестве шаблона документа для предоставления обратной связи оператору
- 2) В качестве шаблона оценки с критериями оценки и правилами вычисления суммарного оценочного балла
- 3) В качестве контрольного листа по отбору контактов для проведения оценки
- 4) В качестве шаблона индивидуального плана развития сотрудника по итогам ежегодной оценки персонала
- 5) В качестве шаблона распределения операторов по сменам с учетом потребности в персонале и квалификации операторов

Задание №9. Какие примеры НЕ являются примерами претензионного обращения?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Пользователь обращается в техническую поддержку с запросом на сброс пароля



- 2) Пользователь обращается в техническую поддержку с сообщением, что он после обновления попытался открыть один из модулей системы финансовой отчетности, которую поставила ему Ваша компания, но получил сообщение об ошибке «база данных не доступна»
- 3) Пользователь обращается в контактный центр с просьбой сделать ему перерасчет стоимости за ваше программное обеспечение, поскольку 3 недели находился в отпуске в другой стране и не пользовался вашим программным обеспечением
- 4) Пользователь обращается в контактный центр с сообщением, что в связи с постоянными сбоями в работе системы финансовой отчетности своего текущего поставщика вынужден искать новую компанию, и просит прислать ему коммерческое предложение вашей компании
- 5) Пользователь обращается в техническую поддержку с сообщением, что он больше не является клиентом компании, о чем ранее сообщил, но ему продолжают звонки из контактного центра

Задание №10. Какое утверждение корректно описывает понятие «Квотная выборка по длительности диалога»?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Выборка для прослушивания записей разговоров операторов только с максимальной длительностью диалога
- 2) Выборка для прослушивания записей разговоров операторов только с минимальной длительностью диалога
- 3) Выборка для прослушивания записей разговоров операторов только со средней длительностью диалога
- 4) Выборка для прослушивания записей разговоров операторов, отобранных случайным образом, с последующим ранжированием результатов прослушки по длительности диалога
- 5) Выборка для прослушивания записей разговоров операторов, в которой распределение звонков по длительности соответствует распределению по длительности во всех обработанных звонках контактного центра за оцениваемый период

Задание №11. Какие возможности получает контактный центр при использовании технологии распознавания речи?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Собрать список слов-маркеров, которые характеризуют звонок, как качественный
- 2) Автоматизировать выполнение задачи по построению и согласованию расписаний
- 3) Осуществить полнофункциональный запуск голосового «робота» для обслуживания клиентов
- 4) Автоматически переводить аудиозаписи звонков в текстовый формат
- 5) В режиме реального времени визуализировать метрики, отображающие данные о компетентности операторов в контактном центре

Задание №12. Как называется программное обеспечение для взаимодействия с клиентами, которое может быть использовано операторами контактного центра,

чтобы сохранять информацию о каждом контакте, регистрировать, отслеживать и упорядочивать хронологию работы с клиентом?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) ATC
- 2) CRM
- 3) WFM
- 4) SLA
- 5) SRM

Задание №13. Какова основная цель анализа действий операторов при обработке обращений клиентов после прохождения ими дополнительно обучения, направленного на улучшение показателей качества?

Выберите ОДИН верный вариант ответа:

- 1) Анализ результатов корректирующих действий
- 2) Анализ причин проблем
- 3) Поиск негативных тенденций
- 4) Поиск возможностей для улучшения
- 5) Проектирование поддерживающих услуги процессов

Задание №14. Какие метрики применяются в индустрии контактных центров для оценки клиентского опыта?

Выберите ВСЕ правильные варианты ответа:

- 1) Индекс (уровень) удовлетворенности клиента (CSAT)
- 2) Индекс (уровень) удовлетворенности персонала (ESI)
- 3) Индекс (уровень) потребительских усилий (CES)
- 4) Стоимость привлечения клиента (CAC)
- 5) Индекс (уровень) узнаваемости бренда (BR)
- 6) Индекс (уровень) неудовлетворенности клиента (CDSAT)
- 7) Индекс (уровень) потребительской уверенности (CCI)

## **Задания для практического этапа профессионального экзамена**

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

### **ЗАДАНИЕ №1**

#### **Трудовая функция:**

В/01.4 Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов

#### **Трудовые действия:**

Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций;

Анализ действий специалистов в процессе обработки обращений с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания

#### **Необходимые умения:**

Определять параметры, по которым должна быть проведена оценка действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обработки обращения;

Определять требования локальных нормативных актов и внешних регуляторов, которые должны применяться для оценки действий специалиста по дистанционному обслуживанию в рамках обращения

**Типовое задание:**

Провести вычитку письменного ответа на жалобу клиента (приложение №1).

Ознакомиться Правилами оформления электронных писем с обращениями клиентов (приложение №3) и провести оценку качества ответа на жалобу по критериям соответствия с учетом положений Правил. Подробное описание задания представлено в приложении № 1;

Максимально полная и точная оценка качества письменного ответа на жалобу на соответствие требованиям, изложенным в Правилах оформления электронных писем с обращениями клиентов;

Карта формализованного наблюдения за процессом, правила выставления баллов (приложение №1 А);

**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 контролером качества в компании «Зеленый лист».

Сотрудники контактного центра компании обеспечивают обработку поступивших по электронной почте обращений клиентов. Ответы клиентам операторы также направляют по электронной почте.

При обработке письменных обращений клиентов, всем сотрудникам необходимо соблюдать критерии качества обслуживания клиентов, которые закреплены в Правилах оформления электронных писем при обработке письменных обращений клиентов в компанию.

Ваша задача - провести оценку качества обработки оператором письменного обращения, поступившего в компанию от клиента по критериям соответствия, с учетом положений Правил (выписка из правил содержится в приложении № 3) и рассчитать итоговую оценку качества.

Процесс оценки зафиксируйте в виде формы оценки письменного ответа на запрос клиента, включающей все критерии качества обслуживания клиентов, которые закреплены в Правилах.

Текст письменного обращения клиента по электронной почте:

*Здравствуйте, сотрудники компании «Зеленый лист».*

*Я недоволен тем, как мне доставили саженцы в моем заказе.*

*Мой номер заказа P502.*

*Во-первых, доставка опоздала на 2 часа от оговоренного времени.*

*Во-вторых, ваши сотрудники были грубыми и невежливыми.*

*В-третьих, два саженца из пяти неживые – у них засохшие корни и нет листьев. Такие саженцы я посадить не могу, они не приживутся, а при продаже мне обещали что все пять этих дорогих саженцев будут в порядке!*

*Я крайне разочарован! Надеюсь, вы исправите ситуацию.*

*Пока еще ваш клиент, Зорин Сергей Михайлович.*

*25 мая 2021 года*

Текст подготовленного сотрудником ответа клиенту:

*Добрый день, уважаемый клиент.*

*Спасибо, что Вы обратились к нам с вопросом.*

*Меня зовут Илья Федотов, я специалист отдела работы с клиентами компании «Зеленый лист».*

*Мы ознакомились с причинами Вашего недовольства, проверили данные по Вашему заказу.*

*С сотрудниками, которые доставляли Ваш заказ, мы провели воспитательную работу.*

*Время доставки действительно было согласовано на 12 часов, но в дороге у машины было проколото колесо и сотрудникам доставки пришлось его ремонтировать. В итоге доставку задержали на 2 часа. Приношу извинения от лица компании!*

*Я сожалею, что сложилась такая неприятная ситуация с некачественными саженцами, и постарался найти для вас варианты решения вопроса.*

*Мы можем поменять Вам некачественные два саженца на живые и качественные. Замену готовы произвести за 2 дня своими силами. Либо мы можем вернуть Вам стоимость этих двух саженцев.*

*Пожайлуста, напишите мне какой вариант для Вас удобнее.*

*30 мая 2021 года*

ФОРМА ОЦЕНКИ ПИСЬМЕННОГО ОТВЕТА НА ЗАПРОС КЛИЕНТА		
ФИО Сотрудника		
Дата ответа клиенту		
Критерии оценки качества обработки обращения	Максимальный балл за критерий	Оценка по критерию
1		
...		
N		
<b>ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТА</b>	<b>100 баллов</b>	<b>___ %</b>
Дата отправки оценки сотруднику		
ФИО Контролера качества		

### **Приложение № 3. Дополнительные материалы к практическому заданию.**

#### **Выписка из «Правил оформления электронных писем при обработке письменных обращений клиентов в компании «Зеленый лист»**

Настоящие Правила устанавливают стандарты и требования к процессам обслуживания Клиентов при обращении в подразделения по обслуживанию Клиентов Компании.

При обработке письменных обращений клиентов сотрудникам компании «Зеленый лист» необходимо соблюдать следующие критерии качества обслуживания клиентов:

##### **1. Приветствие клиента в начале письма**

При ответе на запрос клиента в начале письма необходимо поприветствовать клиента.

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

Примеры: *«Добрый день, уважаемый Петр Иванович»; «Здравствуйте, Ирина»*

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 вопроса клиента.

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

Примеры: *«Меня зовут Комарова Татьяна, я Специалист отдела по работе с клиентами».*

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. Благодарность за обращение в начале или конце письма**

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 клиента может быть написана в начале, в середине или в конце письма с ответом по усмотрению сотрудника, который готовит ответ.

Примеры: в начале письма *«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.

#### 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.).

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.

#### 5. Обращение к Клиенту по имени в тексте ответа

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

Если сотруднику известны Имя и Отчество клиента – необходимо в письменном ответе обратиться по Имени Отчеству. Если клиент представился только именем – допустимо в ответе обращаться по имени в полной форме.

Обращение по Имени или Имени Отчеству может уместно в самом начале письма в приветствии. Также личное обращение может быть использовано в тексте письма и в завершении.

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

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Персонализация» - 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.

#### 6. Выражение своего понимания и участия в ситуации

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 нам 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», «Я разделяю Ваши чувства – мне тоже важно, чтобы Вы были довольны нашими саженцами. И со своей стороны я сделаю все, чтобы исправить ситуацию».*

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.

#### 7. 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.

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

На все свои вопрос 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.

#### 9. Предложение альтернативных вариантов решения запроса (только если требуется)

При решении вопросов клиентов, особенно при обработке претензий, необходимо предлагать клиенту не ОДИН, а два или больше вариантов решения (конечно – при возможности). Так мы даем клиенту возможность выбора оптимального для него варианта решения. Альтернативные варианты необходимо описывать для клиента с указанием на возможность выбора того или иного варианта по его желанию.

Примеры: «для решения вопросы мы могли бы (вариант 1) или (вариант 2) по Вашему выбору».

Соблюдение данного требования оценивается на этапе контроля качества обработки обращений. При расчете оценки качества максимальный балл по пункту «Альтернатива» - 15. Снижение оценки качества обработки обращения до «0» применяется при отсутствии в ответе клиенту предложения как минимум двух альтернативных вариантов решения вопроса (если такие варианты существуют). В тех ситуациях, где альтернативные варианты не существуют и есть лишь ОДИН вариант решения, оценка не снижается.

#### 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 письменного ответа клиенту необходимо еще раз перечитать все письмо и проверить, что отсутствуют 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. Прощание в конце письма

При завершении ответа на запрос клиента в конце письма необходимо попрощаться с клиентом.

Возможные формы прощания и завершения ответа: «Всего доброго», «Надеемся на дальнейшее сотрудничество». Возможно, но не обязательно, применение слов, выражающих уважение к клиенту.

Примеры: *«Всего доброго, уважаемый Петр Иванович»*; *«Всегда рады помочь Вам!»*

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 прощания в завершении ответа.

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

Стандарты обслуживания, установленные настоящими Правилами, позволяют как обеспечить удовлетворенность клиента при решении текущих запросов, так и способны предвосхитить ожидания Клиентов. Это дает возможность увеличить лояльность клиентов и сформировать более устойчивое желание клиента продолжать использовать услуги компании и транслировать удовлетворенность взаимодействием с компанией в кругу деловых и личных контактов клиента.