

Русский язык в Контакт-центре

Варварина Любовь
ООО Такском

Нас могут неверно понять...

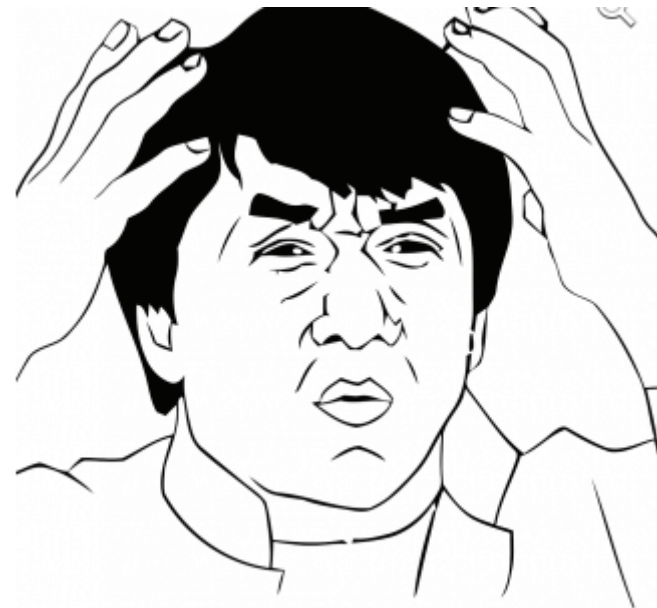


Страдает имидж нашей компании

Куда я попал???

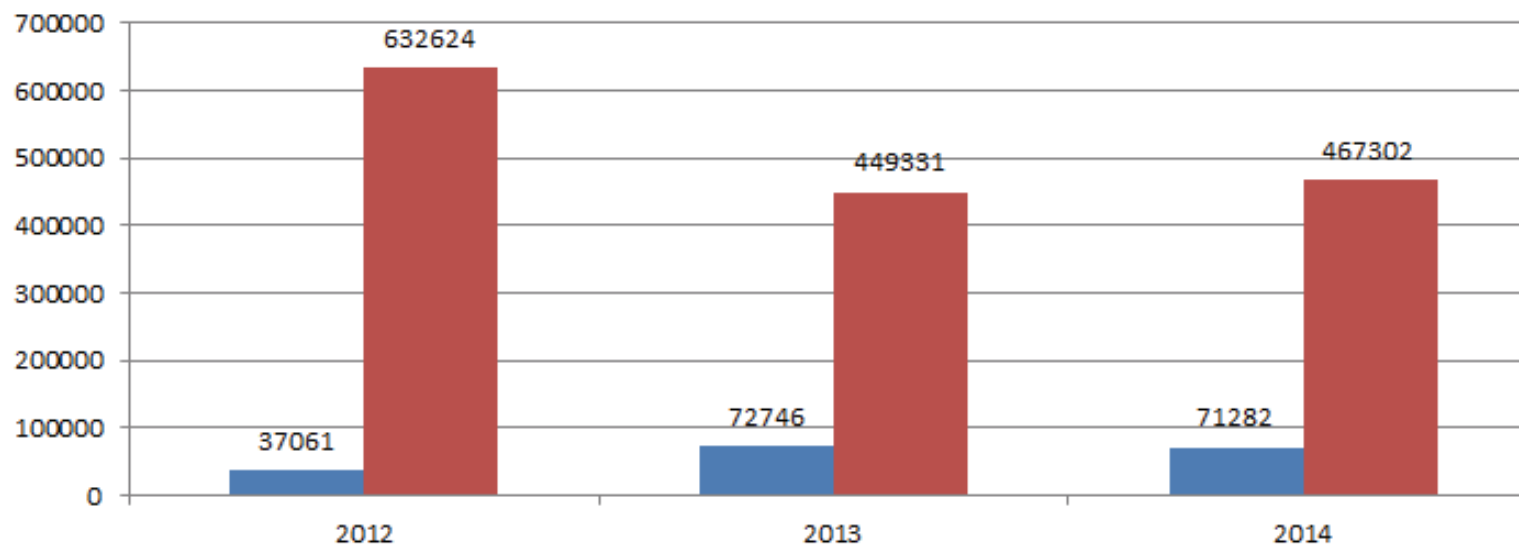
Это что за специалист?!

Что за компания, если ее
сотрудники не умеют
писать грамотно??



- **Ошибки, выявленные в результате мониторинга обработанных контактов**
- **Результаты тестирований**
- **Диктанты**
- **Многочисленные исправления при подготовке ответа клиенту**
- **Отзывы клиентов**

Доля и количество письменных контактов растет



**А уровень грамотности среди
соискателей?..**

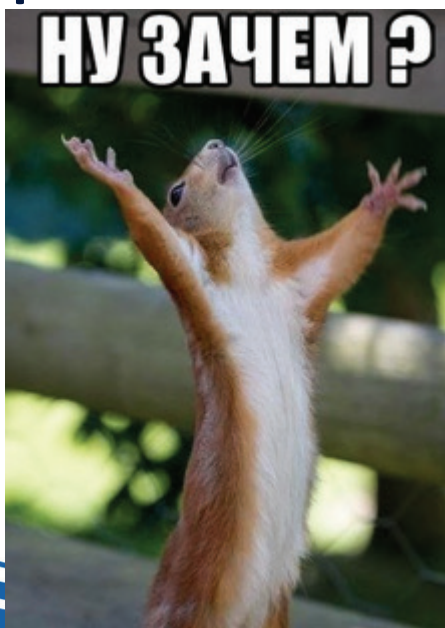
**Минимальный порог ЕГЭ
по русскому языку снижен
в 2014 г. на 12 баллов**



Письменные коммуникации должны выглядеть профессионально

- **Без орфографических ошибок**
- **Правильно расставлены знаки препинания**
- **Правильно и понятно сформулированы фразы/построены предложения**
- **Соблюден деловой этикет**

**Операторы:
«Зачем мне это
надо???»**



**Руководители:
«Это бесполезно...»**



Делаем письменные коммуникации структурированными, понятными, лаконичными и правильно оформленными

- **Шаблоны писем: правильно построенные стандартные фразы + оформление письма**
- **Тренинги по деловой переписке: деловой этикет + правильное оформление писем**

«Пишет Йода магистр вам...»



Сокращаем количество ошибок в письменных коммуникациях, не даем «уронить» имидж

- **Тестирования на входе**
- **Тестирования во время работы**
- **Электронный курс**
- **Форум (Не знаешь-спроси)**
- **Визуализация правил («ЖИ/ШИ пиши с буквой И» - плакаты на стенах)**



- **Мониторинг качества контактов**
- **Результаты тестирований**
- **Отзывы и оценки клиентов**



Спасибо за урок!



МОЛОДЦЫ!

