



АМКО | АССОЦИАЦИЯ МОНИТОРИНГА
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

MSPA EUROPE
MYSTERY SHOPPING PROVIDERS ASSOCIATION

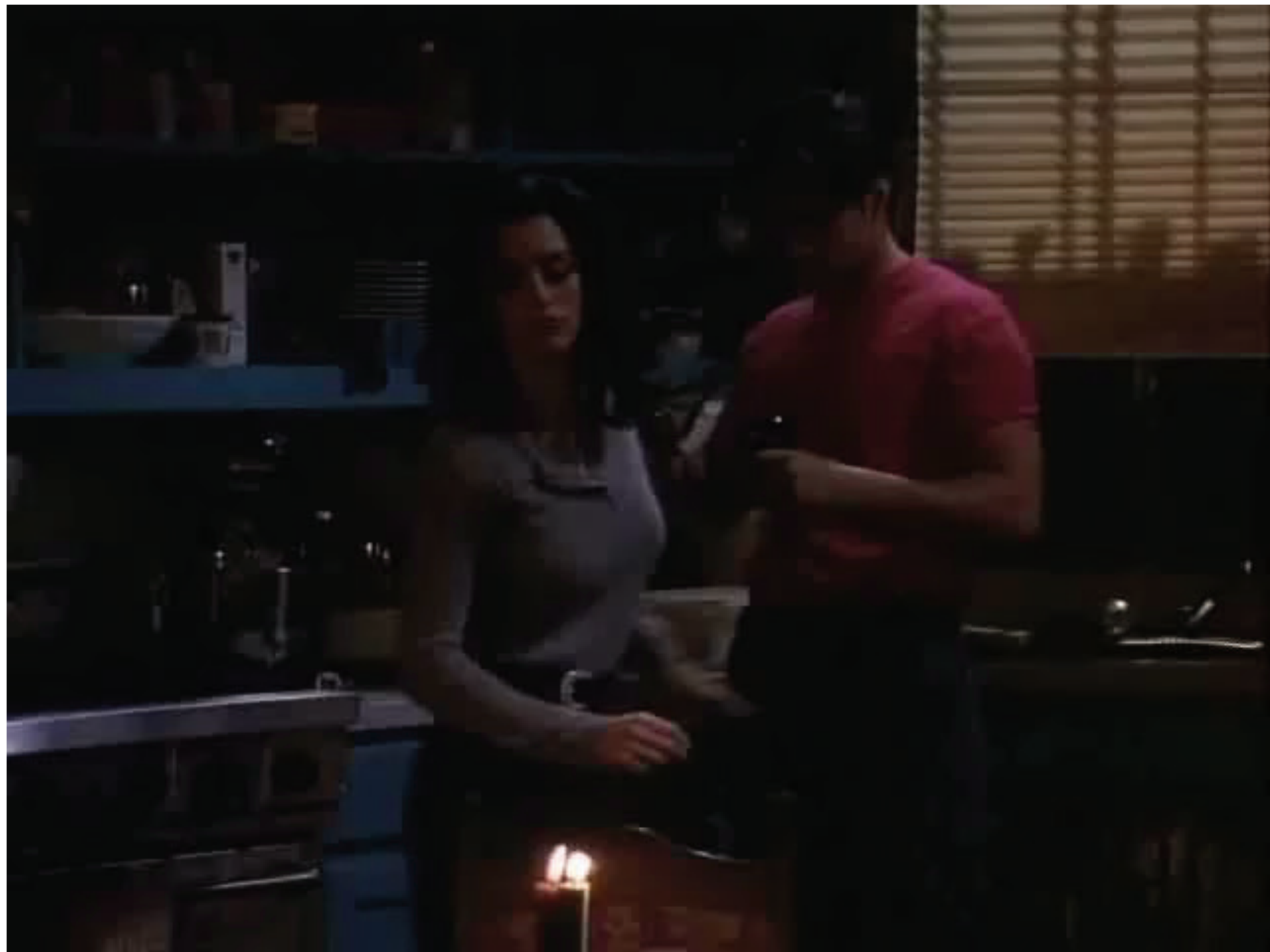
WOW-звонок: мифы и реальность

Каралюнец В. А., Кудряшова Е. В.

Москва

Октябрь 2014

Вся информация, предоставленная группой компаний «Ваши Люди», охраняется в соответствии с законодательством РФ, в том числе Уголовным кодексом РФ от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ. Незаконное использование объектов авторского права или смежных прав карается лишением свободы на срок до шести лет.



WOW-сервис:

когда взаимодействие с представителем любой (!) компании превышает Ваши ожидания.



Методика исследования

Первый этап: анкетный опрос жителей Москвы с целью определения основных параметров оценки уровня качества обслуживания клиентов в телефонных переговорах с сотрудниками call-центра.

Второй этап: метод **Servqual** - позволяет оценить *соответствие восприятия* клиентами тех или иных показателей качества сервиса с их *изначальными ожиданиями*, учитывая *важность* каждого параметра оценки.

Параметры оценки сотрудника Call-центра

1. Удобный режим работы call-центра (*круглосуточная клиентская служба*)
2. Бесплатный исходящий звонок (*Вы не платите за обращение в call-центр*)
3. Возможность «обратного звонка» (*Сотрудник перезванивает Вам, чтобы Вы не тратили свои деньги*)
4. Скорость установления первоначального соединения с автоответчиком/Сотрудником
5. Длительность ожидания начала консультации: отсутствие очереди из звонящих перед Вами клиентов (*например: "До соединения с оператором осталось 8 минут..." и т.д.*)
6. Понятный маршрут действий, озвученный автоответчиком (*ясно, что такое тональный набор, куда и на какую цифру нажимать, чтобы переключиться по Вашему вопросу*)
7. Длительность объяснения автоответчиком дальнейших действий
8. Скорость обслуживания (*количество времени, в итоге потраченного на решение Вашего вопроса*)
9. Качество консультации (*Ваш вопрос решен в полном объеме*)
10. Качество консультации (*уверенность в том, что вопрос решен верно*)

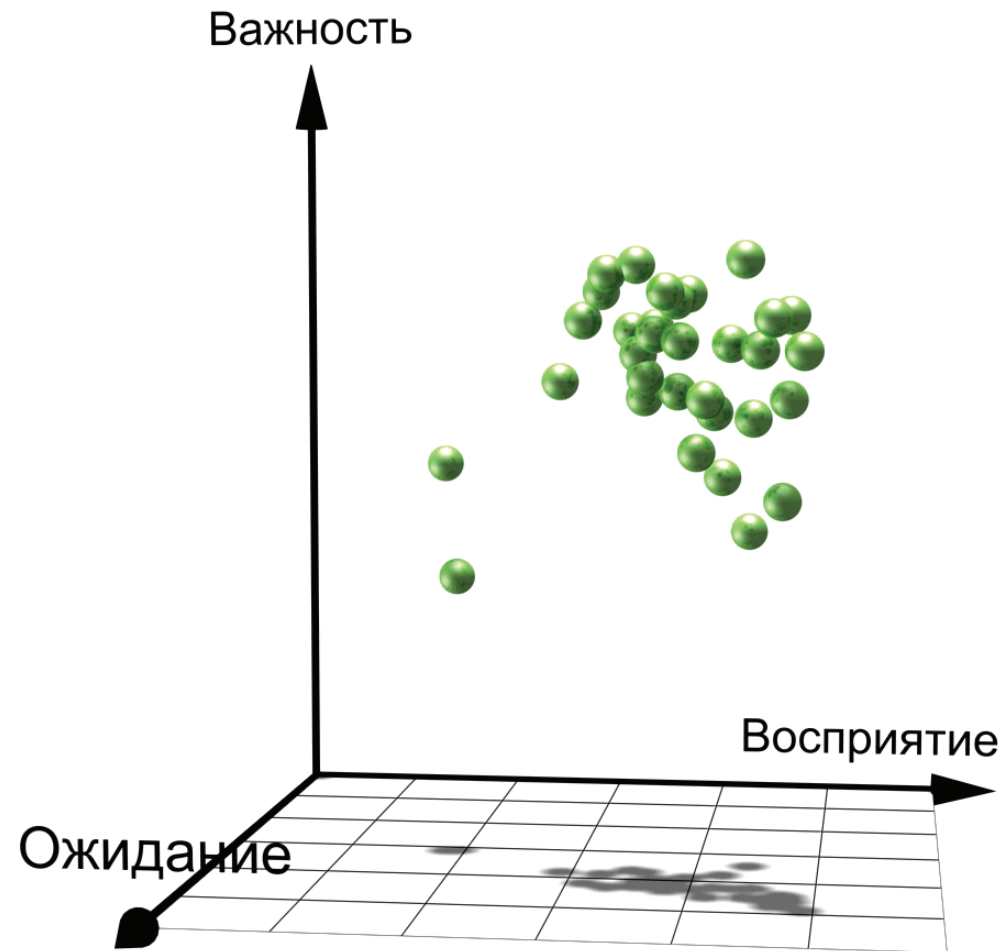
Параметры оценки сотрудника Call-центра

11. Качество консультации (*вопрос решен с первого раза – Сотрудник не обещает Вам перезвонить*)
12. Компетентность сотрудника (*самостоятельность в решении вопроса – отсутствие переключений с Сотрудника на Сотрудника*)
13. Доступные и понятные объяснения Сотрудником
14. Возможность и желание Сотрудника решить Ваш вопрос по телефону (*без посещения отделения/офиса/салона*)
15. Возможность оценки качества обслуживания по результатам звонка (*например, мини-опрос Сотрудником после консультации/заполнение анкеты на сайте, отправка бесплатной смс с оценкой и т.д.*)
16. Отсутствие навязчивого звукового фона во время ожидания (*реклама и/или музыка*)
17. Умение услышать Сотрудником проблему клиента (*понять цель Вашего звонка*)
18. Индивидуальный подход к каждому запросу клиента: действия Сотрудника не ограничиваются скриптом (*заранее заготовленными ответами на возможные вопросы*)
19. Предложение сотрудником нескольких вариантов решения Вашего вопроса

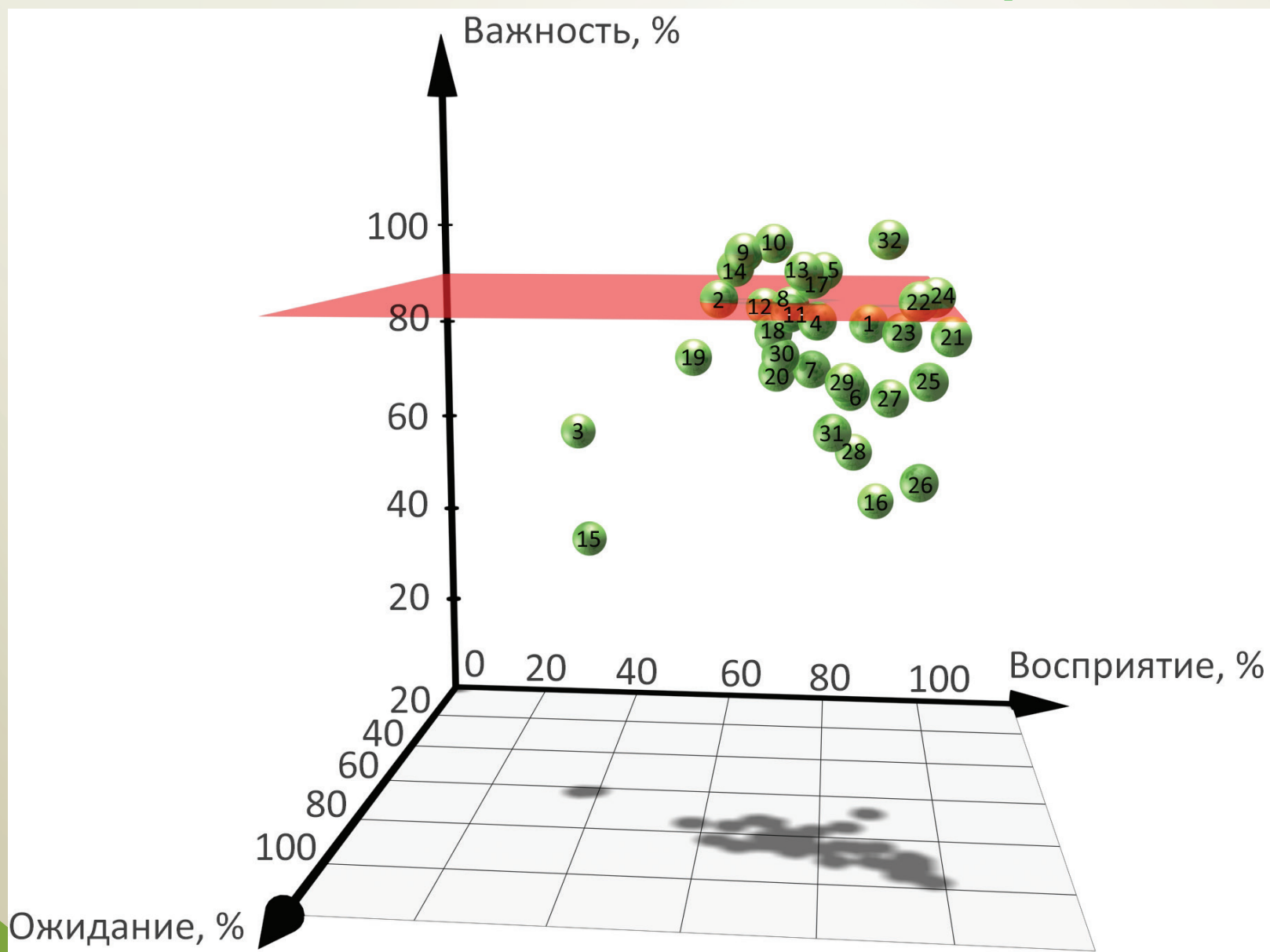
Параметры оценки сотрудника Call-центра

21. Искренность в отношении к проблеме клиента
22. Сотрудник не использует грубые/нецензурные выражения
22. Сотрудник не отвлекается на посторонние дела, других клиентов, коллег и т.д.
23. Грамотная речь Сотрудника
24. Дикция (*Сотрудник внятно говорит*)
25. Комфортный темп речи Сотрудника
26. Комфортный тембр голоса Сотрудника
27. Комфортная громкость сигнала (*автоинформатор call-центра, голос Сотрудника*)
28. Эмоционально окрашенная речь (*Сотрудник говорит с интонацией, не монотонно*)
29. Приятный, приветливый сотрудник (*манера общения в целом*)
30. Демонстрация заинтересованности в клиенте (*искренность общения*)
31. Завершение контакта на "позитивной ноте" (*Сотрудник желает хорошего дня, благодарит за звонок и т.д.*)
32. Возможность общения непосредственно с оператором, а не с автоответчиком

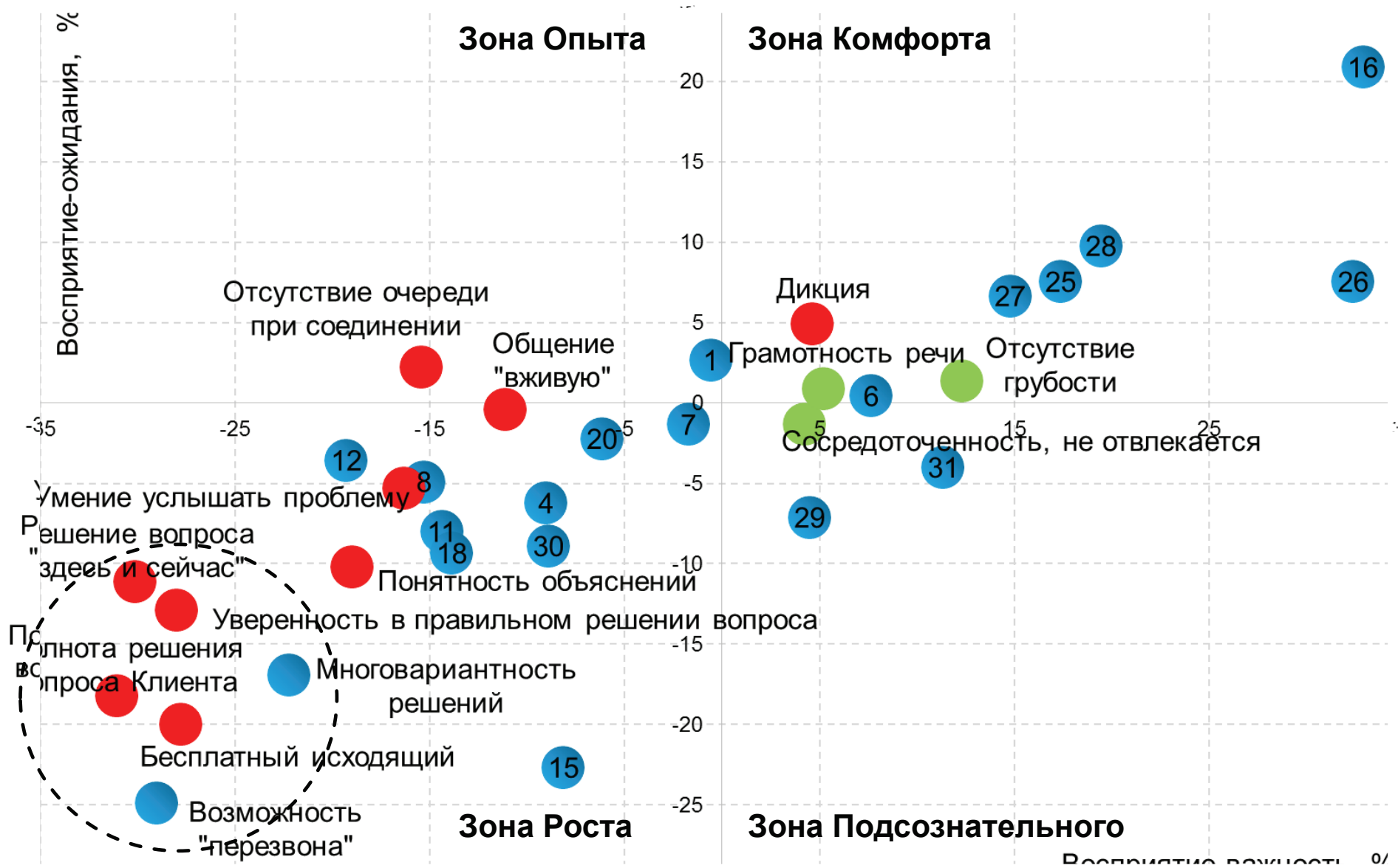
Модель звонка в Call-центр



Модель звонка в Call-центр



Матрица параметров в пространстве Восприятия



Источник: группа компаний «Ваши Люди»

Фундаментальные параметры высококачественного звонка

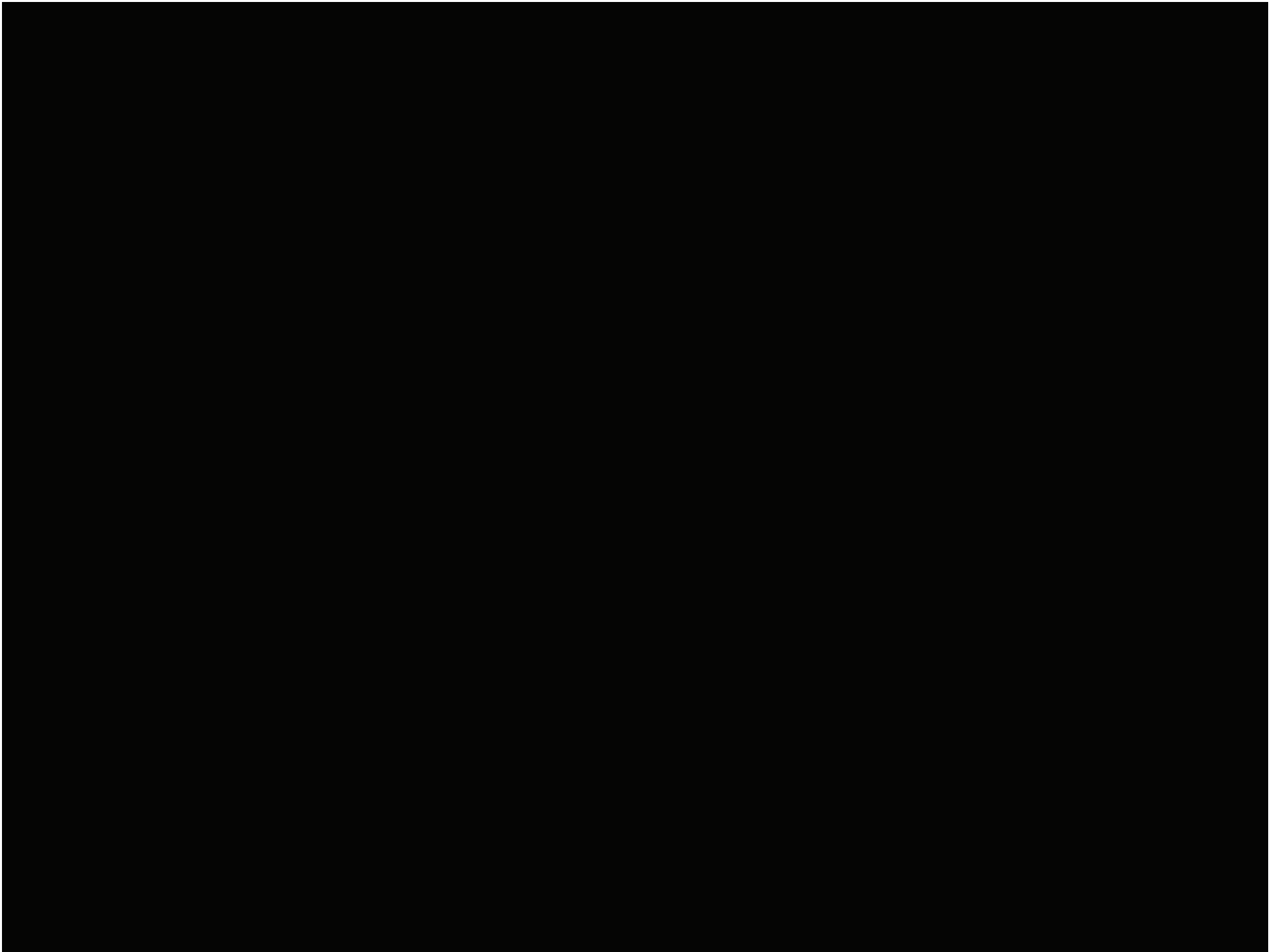
- Бесплатный исходящий звонок (Вы не платите за обращение в call-центр)
- Длительность ожидания начала консультации: отсутствие очереди из звонящих перед Вами клиентов
- Качество консультации (Ваш вопрос решен в полном объеме)
- Качество консультации (уверенность в том, что вопрос решен верно)
- Доступные и понятные объяснения Сотрудником
- Возможность и желание Сотрудника решить Ваш вопрос по телефону (без посещения отделения/офиса/салона)
- Умение услышать Сотрудником проблему клиента (понять цель Вашего звонка)
- Дикция (Сотрудник внятно говорит)
- Возможность общения непосредственно с оператором, а не с автоответчиком

Параметры «зоны роста» в исследуемом сегменте

- Возможность «обратного звонка» (Сотрудник перезванивает Вам, чтобы Вы не тратили свои деньги)
- Предложение сотрудником нескольких вариантов решения Вашего вопроса
- **Бесплатный исходящий звонок (Вы не платите за обращение в call-центр)**
- **Качество консультации (Ваш вопрос решен в полном объеме)**
- **Возможность и желание Сотрудника решить Ваш вопрос по телефону (без посещения отделения/офиса/салона)**
- **Качество консультации (уверенность в том, что вопрос решен верно)**

Дополнительные параметры для исследуемого сегмента (+ к фундаменту)

- Сотрудник не использует грубые/нецензурные выражения
- Сотрудник не отвлекается на посторонние дела, других клиентов, коллег и т.д.
- Грамотная речь Сотрудника
- Дикция (Сотрудник внятно говорит)



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!

www.your-people.ru
vk@your-people.ru
ek@your-people.ru