Moscow
Business School
Leadership Energy

Управление Call / Contact center в современных условиях

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 3 дня

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 10.11.2025

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Организация работы Call / Contact center

Структура и механизмы работы Call / Contact center

- Задачи Call / Contact center
- Виды структур Call / Contact center
- Схема распределения функций внутри Call / Contact center
- Организация работы Call / Contact center
- Опора на стратегию бизнеса и имеющиеся стратегические цели

Практикум: «Анализ организационной структуры и распределения функций своего Call / Contact center»

Автоматизация: польза и способы применения программных решений

Знакомство с инструментами и определение необходимости их использования

- Телефонная станция с системой автоматического распределения вызовов (Automatic Call Distribution)

- Интерактивное речевое взаимодействие IVR (Interactive Voice Response)
- Отчетность и управление CMS (Call Management System)
- Компьютерно-телефонная интеграция (Computer Telephony Integration)
- Автоматический исходящий обзвон
- Базы знаний операторов (Knowledge Management)
- Контроль качества работы операторов (Quality Management)
- Управление взаимодействием с клиентами CRM (Customer Relationship Management)
- Организация рабочего времени операторов (Workforce Management)

Практикум: «Анализ необходимости применения автоматизации в своей организации»

Организация рабочих процессов Call / Contact center

- Определение стандартов качества сервиса: KPI для Call / Contact center
- Организация процессов корректного и эффективного IVR, callback, телемаркетинга, Welcomecalls, продажи на входящем звонке дополнительных услуг, технология Cross sale для действующих клиентов, сегментация клиентской базы
- Способы улучшения показателей KPI

Практикум «Определение направлений развития своего Call / Contact center, исходя из стратегии бизнеса, и выбор целевых KPI»

День 2

Обеспечение качественного обслуживания в Call / Contact center

Управление удовлетворенностью клиентов

- Составляющие качественного обслуживания
- Оценка удовлетворенности клиентов

- Способы получения обратной связи от клиентов
- Поддержание лояльности клиентов

Практикум: «Определение ближайших шагов для повышения удовлетворенности клиентов»

Работа с персоналом Call / Contact center

- Мотивация, обучение и контроль как основа обеспечения качественного обслуживания клиентов
- Материальная мотивация сотрудников Call / Contact center
- Нематериальная мотивация сотрудников Call / Contact center

Практикум: «Выработка комплекса мер для повышения мотивации сотрудников Call / Contact center своей компании»

Подбор и обучение сотрудников Call / Contact center

- Особенности подбора персонала Call / Contact center
- Обучение сотрудников при найме
- Формы и направления обучения сотрудников Call / Contact center

Контроль качества обслуживания

- Контроль с опорой на целевые KPI
- Способы контроля качества работы сотрудников Call / Contact center
- Внутренняя и внешняя оценка качества обслуживания
- Обратная связь по итогам контроля как инструмент стимуляции к изменениям

Практикум: «Выбор методов контроля качества работы сотрудников Call / Contact center»

День 3

Стандарты работы оператора Call / Contact center: создание, корректировка, внедрение изменений

Стандарты делового телефонного общения

- Выбор формулировок для типовых ситуаций (приветствие, соединение с другим сотрудником, отсутствие запрашиваемого сотрудника на месте, прощание и т. д.)
- Запретные фразы: что следует исключить
- Управление голосом при общении с клиентом по телефону

Практикум: «Анализ существующих стандартов работы, выявление необходимости изменений»

Принципы работы оператора в ситуации недовольства клиента

- Алгоритмы работы в случае претензий
- Алгоритм работы в случае недовольства клиента
- Принципы работы с агрессивными клиентами

Практикум: «Описание алгоритма для типовых ситуаций своей организации. Корректировка имеющихся алгоритмов»

Способы работы с некорректным поведением клиента

- Алгоритм работы с нецелевыми звонками (шутки и др.)
- Принципы работы с оскорблениями и грубостью клиентов
- Техники экспресс-восстановления для операторов
- Инструменты обучения операторов работе в ситуациях эмоционального дискомфорта: типовые ошибки, логика обучения, практические рекомендации

Практикум: «Описание алгоритма для типовых ситуаций своей организации. Корректировка имеющихся алгоритмов»

Стандарты построения диалога

- Алгоритмы, позволяющие сократить длительность разговора при сохранении удовлетворенности клиента
- Правила предоставления информации
- Принципы завершения диалога

Практикум: «Анализ действующей схемы разговора, анализ необходимости изменений»

Внесение изменений в стандарты работы операторов

- Вовлечение сотрудников в изменение стандартов: плюсы и ограничения
- Принципы внесения изменений в стандарты работы
- Порядок и сроки внедрения изменений
- Работа с сопротивлением сотрудников
- Типовые ошибки и практические рекомендации

Практикум: «Составление плана реализации намеченных изменений»