

ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА ТЕЛЕФОННОГО СЕРВИСА

Результаты ведущих компаний
каталожной торговли
Украины

ЧТО И ЗАЧЕМ МЫ СДЕЛАЛИ

Провели оценку качества обслуживания информационных линий компаний каталожной торговли, оценивая телефонных консультантов, с целью выявить сильные и слабые стороны как отдельных компаний, так и в целом по рынку, и дали комментарии по улучшению.

КАК МЫ ЭТО СДЕЛАЛИ



Провели обзвон по принципу «mystery calling»



Провели оценивание звонков, проанализировали ошибки



Дали рекомендации по улучшению телефонного сервиса

КОГО МЫ ИССЛЕДОВАЛИ

Для исследования выбраны компании каталожной торговли, представленные в Украине, декларирующие наличие колл/контакт-центров, телефонной линии поддержки клиентов.



044 393 99 99



0 800 501 700

TOPSHOP

044 459 02 25



044 498 23 77



044 364 74 74



044 364 30 30



057 783 88 88



044 277 20 00



044 364 07 53



0 800 501 115



044 363 03 00



0 800 501 736



044 501 22 23



0 800 505 033



0 800 301 525



044 461 04 04

ЧТО МЫ ГОВОРИЛИ

Основной вопрос:

Хочу у Вас кое-что заказать, уточните, пожалуйста:

- Как долго мне нужно будет ждать заказ?
- Как я могу оплатить?

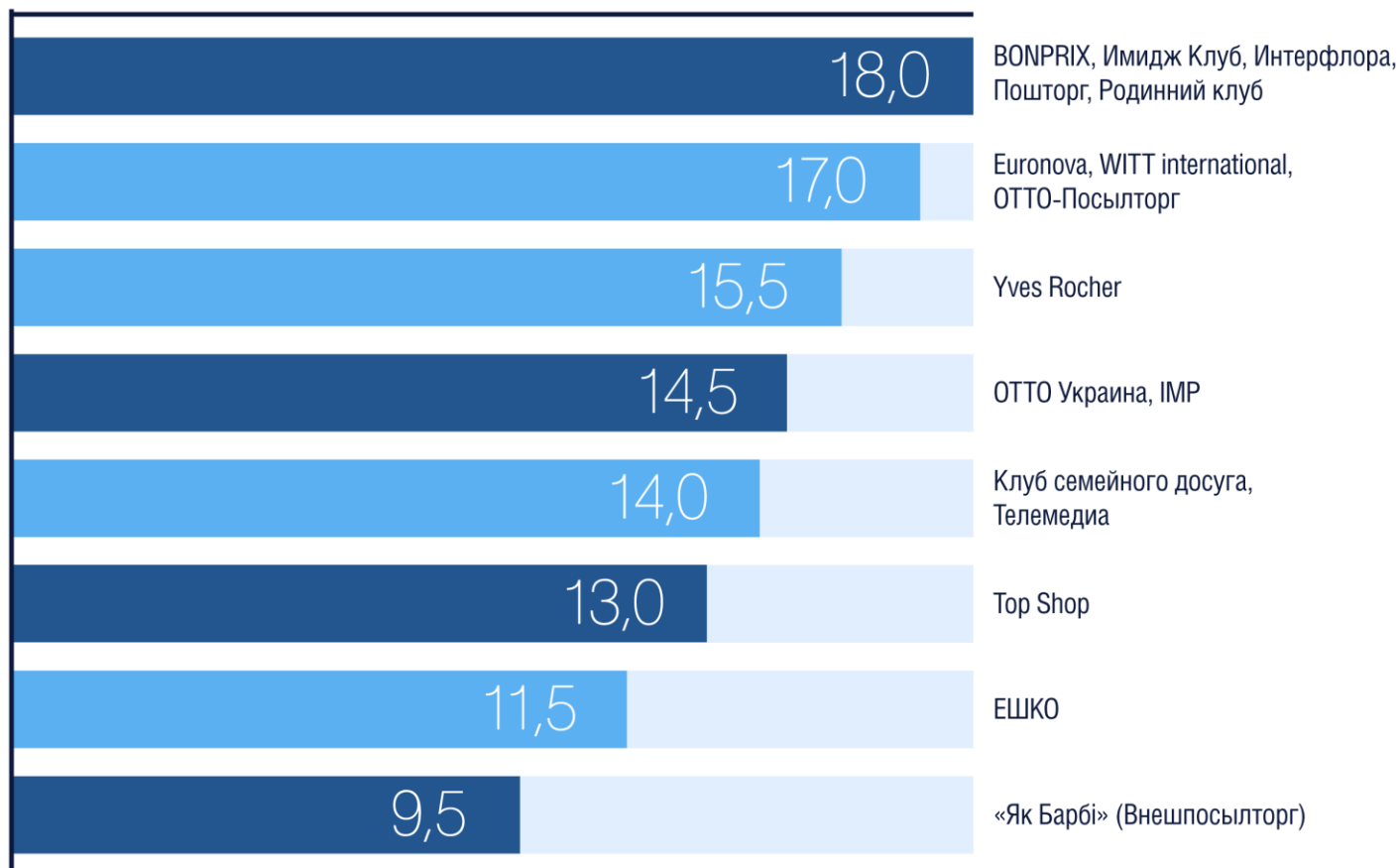
Дополнительные вопросы:

- Могу ли я вернуть заказанный товар и в каких случаях?
- А какие у Вас есть предложения для постоянных клиентов (бонусы, например)?
- Есть ли Гарантия на товар?
- А можно ли заказать курьерскую доставку на удобное мне время? и др.

Возражение:

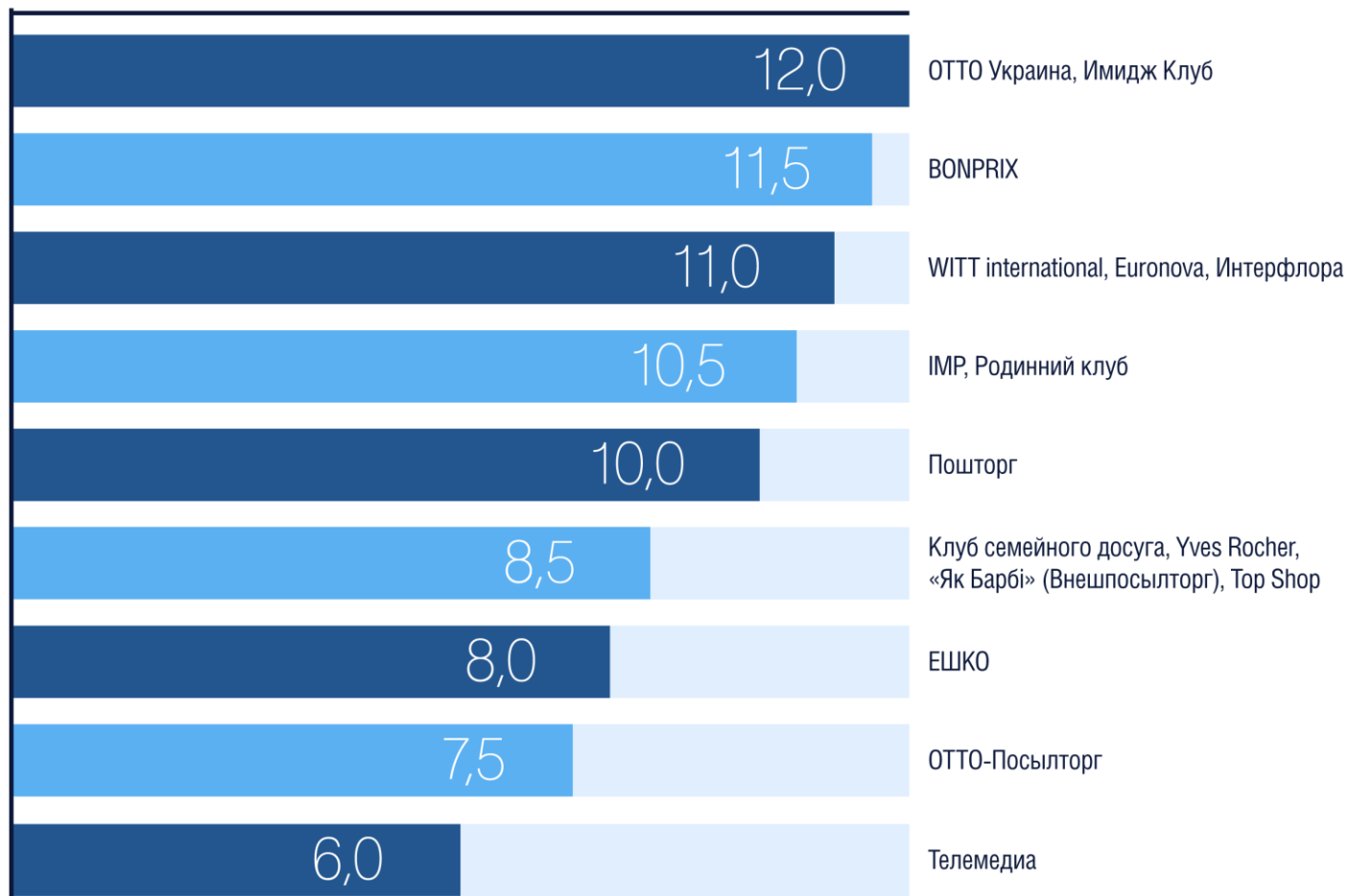
- А в других компаниях дешевле!
- Говорят, через интернет покупать не безопасно! и др.

БАЗОВЫЕ НАВЫКИ



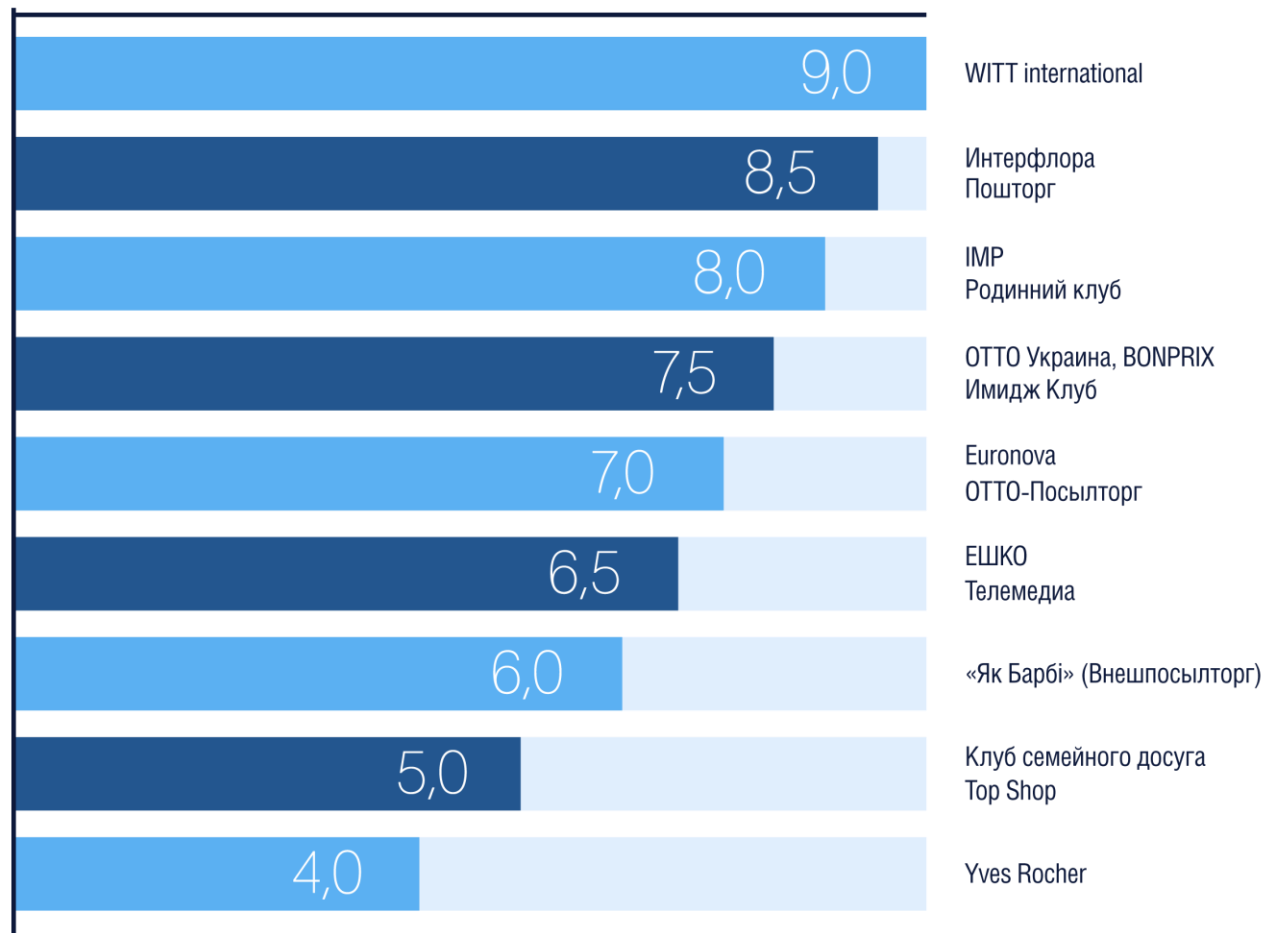
Мах - 18. Среднее по отрасли - 15,5

СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ



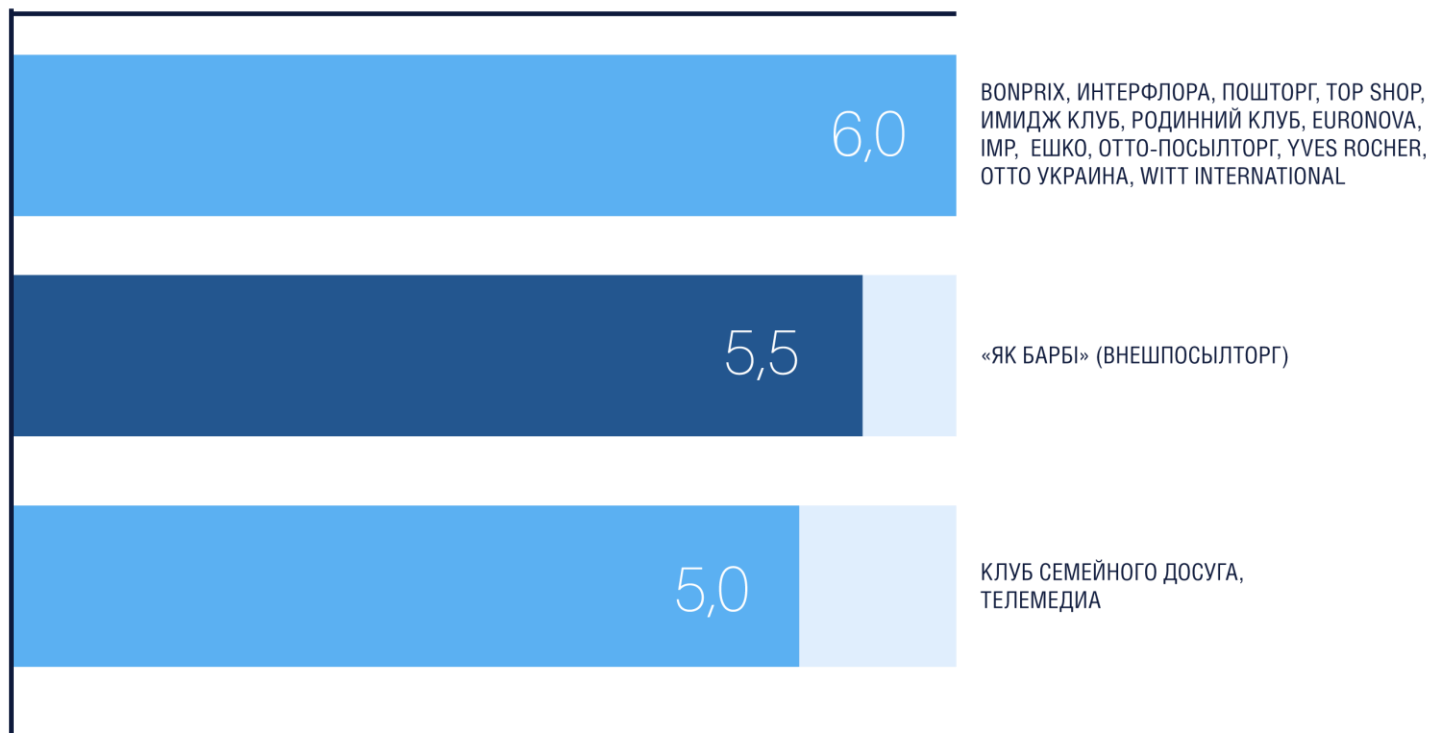
Мах - 12. Среднее по отрасли - 9,7

УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕНИЕМ



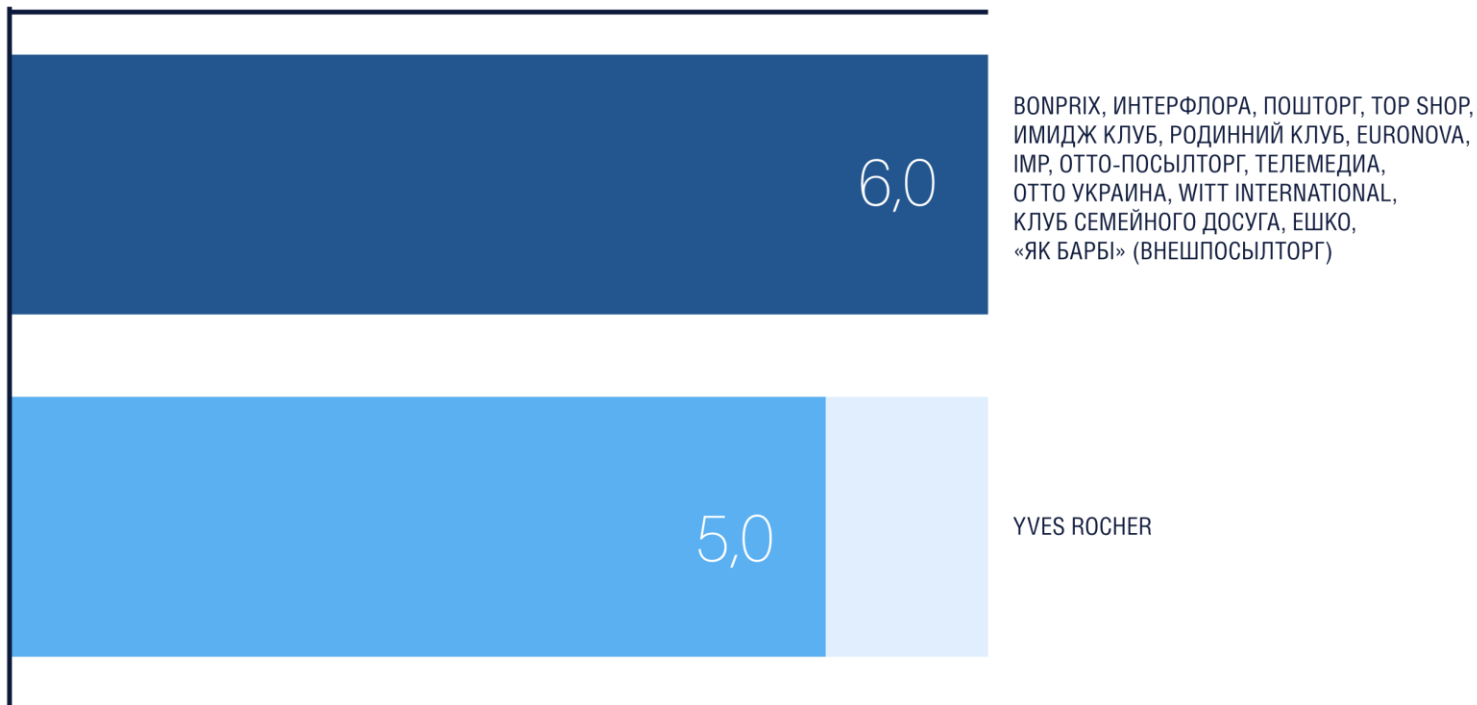
Max - 9. Среднее по отрасли - 7

ЗНАНИЕ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ



Мах - 6. Среднее по отрасли – 5,8

ПРОЦЕДУРНАЯ ЧАСТЬ



Мах - 6. Среднее по отрасли - 5,9

ГРАДАЦИЯ ПО РЕКОМЕНДУЕМЫМ УРОВНЯМ



Отлично

96% и выше



ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ (90 – 95%)



УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ
(80 – 89%)



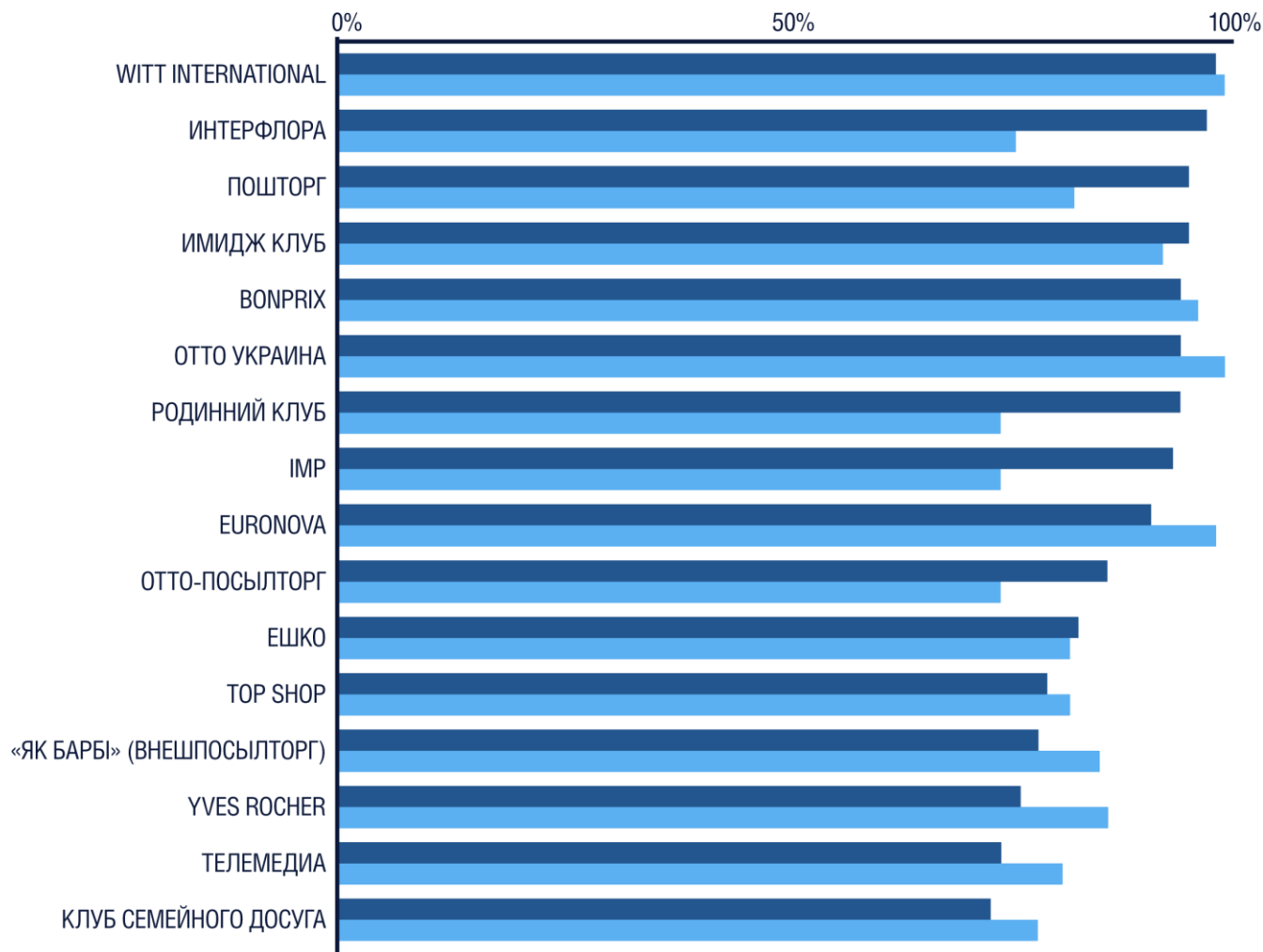
НЕДОСТАТОЧНЫЙ УРОВЕНЬ
(до 79%)



В данном исследовании методика оценки была усовершенствована – требования к компаниям стали выше

СРАВНЕНИЕ

2014
2013



Средняя по отрасли:
за 2014 г. – 87%;
за 2013 г. – 85%.

РЕКОМЕНДАЦИИ К УЛУЧШЕНИЮ

Базовые навыки.

Ошибка: не выполняется критерий Узнали ли имя клиента/ Использовали ли имя клиента. Представители компаний или не уточняли имя позвонившего вовсе, или уточняли, но в последствии не использовали в разговоре.

Как устранить: Сделать уточнение имени позвонившего привычкой. Это дополнительный фактор, чтобы расположить собеседника к себе.

Стиль общения.

Ошибка: недостаточная грамотность и культура речи.

Как устранить: проводить тренинги по грамотности. И важно делать это не единожды, а на постоянной основе. По результатам тренинга – тестирование.

Управление общением.

Ошибка: перебивание (критерий Внимательное и корректное слушанье).

Как устранить: тренировать умение сдерживаться и дослушивать собеседника до конца, даже если вопрос уже понятен.

РЕКОМЕНДАЦИИ К УЛУЧШЕНИЮ

Знание предметной области.

Ошибка: неуверенность в информации, которую предоставляет оператор; не полный ответ на вопрос (критерий Впечатление о компетентности оператора).

Как устранить: качественное обучение; подробная база знаний, тестовые звонки по результатам обучения.

Процедурная часть.

Ошибка: не выполнение процедуры постановки позвонившего на холд (пауза в разговоре не более 15 сек., после чего необходимо поставить клиента на холд с музыкальным сопровождением, холд не должен длиться более 40-ка сек.).

Как устранить: выучить правила постановки позвонившего на холд.

ТО, ЧТО НЕ ОЦЕНИВАЛОСЬ, НО СТОИТ ОТМЕТИТЬ

Top Shop

Из трех разговоров в двух оператор проявил гиперактивность при попытке договориться о следующем контакте с клиентом, чем вызвал негатив со стороны позвонившего и испортил общее впечатление от разговора. В одном из разговор оператор в ответ на возражение рассказал историю из жизни. Это пример хорошей отработки возражения, индивидуального подхода к клиенту.

Телемедиа

В одном из разговоров оператор сделал дополнительную продажу товара. Это отличный показатель работы – пример того, что каждый звонок, по возможности, должен заканчиваться продажей.

Клуб семейного досуга

В одном из разговоров оператор вел себя не совсем адекватно. Это проявлялось в постоянном изменении тона разговора (разговор велся то в спокойном тоне, то в повышенном).

КТО МЫ

Экспертный Совет по вопросам деятельности отрасли контакт-центров при Украинской Ассоциации Директ Маркетинга (УАДМ):

- Величко Ирина, независимый консультант, построение и управление Контактными центрами
- Калинина Наталья, консультант по работе контакт-центров
- Калашник Лилия, OSD Group
- Калашник Валентин, OSD Group
- Левченко Елена, Веерер
- Несведов Юрий, МТС
- Сасин Галина, МТС
- Семенец Ирина, Благо
- Сенченко Владимир, ПРОВИДНА
- Стреканова Елена, Альфа-Банк
- Шалыга Татьяна, Новая почта
- Орехова Светлана, независимый консультант, построение процессов обслуживания клиентов
- Рассохина Виктория, Фаворит

В основу методики легли:

- разработанная и апробированная методология компании «Веерер» (Украина)
- базовая методика компании «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг» (Россия)
- индивидуальный опыт Экспертов. Методика дорабатывается и корректируется на протяжении всей деятельности Экспертного Совета

Техническое исполнение: Call Center Professional

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Мария Авраменко

Аналитик

Украинская Ассоциация Директ Маркетинга

(044) 490 90 88

avramenko@uadm.com.ua