



## регламенты колл центра










Загрузок: 2867    Скорость: 1.43 Мб/с

**СКАЧАТЬ**

Рейтинг: ★★★★★  
Автор: Clopper

Безопасно! Вирусов нет 

  196  Нравится 100  Твитнуть  g+1  50  95

 161 комментариев 



**Саша**  
Благодарочка за все!  
1 минуту назад



**Ангелина**  
Побольше бы таких сайтов.  
1 минуту назад



**Гриша**  
Первый раз тут, скорость загрузки радует, наличие файлов тоже!  
1 минуту назад



**Марина**  
Всем советую, качает быстро.  
1 минуту назад



**Леша**  
не поверил глазам, есть все. спасибо!  
1 минуту назад



**Оксана**  
Глупости говорят, что незаменимых не бывает, без этого сайта я бы пропала.  
1 минуту назад

1. Общие положения Оператор в своей работе руководствуется положениями, регламентом, распоряжениями куратора, старшего куратора и руководителя Call-центра. Вопросы организационного характера (в т.ч. конфликтные ситуации) решает старший куратор. Если ситуация осталась неразрешенной или оператор не удовлетворен принятым решением, последний в праве обратиться к руководителю Call-центра (почта perm@callright.ru). Регламент работы любого колл-центра определяется объемом и качественным составом оказываемых сервисных услуг, причем графика работы «7 дней в неделю 365 дней в году» требуют не только сервисы «Горячая линия», «Reserption», «Консьерж — услуги» или «SERVICE DESK» (подробнее об услугах контакт-центра здесь) — вне времени суток, выходных и праздников в современном колл центре работают практически все клиентские сервисы, базирующиеся на входящих звонках, чатах, факсах, e-mail ... Пример должностной инструкции оператора 2008-12-02 16:06:00 Общая часть 1.1. Оператор Call Center назначается и освобождается от должности приказом директора предприятия. 1.2. Оператор Call Center относится к категории специалистов. 1.3. В своей деятельности оператор Call Center руководствуется: 1. Отвечать на вызов нужно после 1-го звонка. Это основная задача нашего отдела – оперативное обслуживание вызовов. Все мы кому-то что-то продаем. Если вы работаете в прямых продажах – вы и по профессии продавец. В любом случае, вы продаете свое время работодателю... Читать далее» Учимся разговаривать с нетерпеливым клиентом Слушайте внимательно — и вы поймете, что стоит за внешней агрессией. А за ней вполне может оказаться реально существующая проблема. Необходимо прежде... УТВЕРЖДЕН приказом Министерства экономики Республики Бурятия от «30» марта 2009 г. № 16 Регламент работы справочно-информационной службы (call-центра) Государственного учреждения «Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг» 1. Общие положения 1.1. Организационно-методическое руководство работой справочно-информационной службы (инструктаж специалистов, консультативная помощь при рассмотрении вопросов... ПРИЛОЖЕНИЕ А Пакет документов, регламентирующих работу ЦТО Оглавление ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ АИС Автоматизированная информационная система АИС ЦТО Автоматизированная информационная система поддержки действий оператора ЦТО Аудитор Сотрудник ЦТО (старший оператор либо менеджер по контролю качества), ответственный за контроль за качеством предоставления услуг ЦТО операторами, правильной работой операторов ЦТО БД База банных ГУ... УТВЕРЖДЕН приказом департамента информационных технологий и связи Самарской области от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ РЕГЛАМЕНТ деятельности регионального центра обработки телефонных обращений 1. Общие положения 1.1. Регламент деятельности регионального центра обработки телефонных обращений (далее – Регламент) устанавливает порядок работы, а также информационного взаимодействия регионального центра обработки телефонных обращений (далее – контакт-центр)... 25 января в 19:00 Практически каждый день мы совершаем хотя бы один звонок в call-центр: заказываем пиццу, узнаем расписание сеансов в кинотеатре, ждем такси, дозваниваемся до тех. поддержки и многое другое. Но многие ли из нас знают «как там все устроено внутри»? Почему в одном месте нам отвечают сразу, а в другом никогда? Почему где-то знают, как нас зовут, а в другом месте и номера телефона определить не могут?.. Должностная инструкция оператора колл центра Для того чтобы каждый оператор колл центра знал свои обязанности, а колл центр работал слажено и эффективно, должна быть четкая должностная инструкция колл центра. Она включает в себя общие положения, должностные обязанности, права операторов и их обязанности. Общие положения инструкции В данном разделе компания прописывает, кому непосредственно должен подчиняться оператор колл центра, чьи указания обязан выполнять, а также ...