



UNION  
TELECOM

# Внутренний регламент работы Контакт-центра

# Общие правила



1. Обеспечить тишину на заднем фоне
2. Быть всегда вовремя
3. Во время обучения с тренинг-менеджером задаем вопросы (не перебивая, при живом общении)
4. Говорим только по делу
5. Все домашние задания обязательны к выполнению



**Обучение это продолжение собеседования, поэтому по ходу всего обучения и периода стажировки, мы будем выбирать кандидатов, которым по пути с нами.**

# О компании



Наш КЦ существует уже **более 5 лет**. За это время мы сотрудничали с более, чем 30 интернет магазинами. На данный момент мы работаем с 30 магазинами, также два проекта находятся на стадии подключения.

## Наши партнеры

**deoshop.ru** – интернет-магазин полезной косметики

**herbals.ru** - продажа натуральной косметики

**newmart.ru** - магазин электроники

**tekstil.ru, saway.ru, marientale.ru** - ивановский текстиль(одежда), текстиль (постельное белье)

**phone-zone.ru, mladshop.ru-** смартфоны, планшеты, комплектующие

**rukodelov.ru** – товары для рукоделия

**gipfel.ru** – немецкая посуда

**bonaromat.ru** - продажа парфюмерии

**Deltabook.ru** - учебники для изучения иностранных языков

**mosgazon.ru** - газонные травосмеси

**tetin-sad.ru** – семена, товары для дачи и огорода

**masterosanki.ru** - продажа прибора для коррекции осанки.



В 7 из этих магазинов у нас работает штат менеджеров.

# План обучения



Обучение проходит в 2 этапа:

**I этап** длится 3 дня по 7-8 часов, в зависимости от скорости усвоения материала.

**II этап** это стажировка, обучение будет проходить без отрыва от работы и длиться примерно месяц.

## Цели I этапа:

1. Изучить внутренний регламент работы КЦ
2. Ознакомиться с ПО нашего КЦ (плагин и Оки-Токи)
3. Изучить стандарты обслуживания клиентов по телефону



## Цели II этапа:

1. Окончательно освоить работу по стандартам обслуживания.
2. Окончательно освоить работу с ПО.
3. Освоить работу со всеми магазинами своей подгруппы.

# Работа оператора



Работа оператора - одна из самых важных в работе любого ИМ, так как именно оператор непосредственно общается с клиентом, продает товар, решает многие проблемы и т.п.

**Оператор КЦ** - лицо ( а точнее голос) ИМ, по нему клиент судит о всей фирме.

## Главные задачи оператора

- качественно консультировать по продукции и регламентам
- осуществлять максимальное количество продаж
- осуществлять максимальное количество допродаж
- решать проблемы клиентов, которые могут возникать как по заказу, так и по товару
- всегда при любых обстоятельствах оставаться вежливыми, максимально корректно разговаривать с клиентами

## Это значит, что оператору нужно:

1. Постоянно, за счет обучения и самообучения, совершенствовать свои:
  - знания продукции и регламенты магазина
  - навыки общения с клиентами
  - навыки продаж
2. Учиться быстро осваивать и применять на практике новую информацию, при подключении нового магазина.
3. Соблюдать внутренний регламент на 100%



**За системное невыполнение этих требований вступает в действие система отрицательных последствий.**

# График работы



В связи со спецификой работы в КЦ введён посменный, 9-часовой график работы с плавающими выходными.

**Плавающие выходные** - это значит, что выходные дни могут выпасть на любой день недели (будни и/или выходные). Могут быть как спаренные, так и разнесенные.

**Посменный график** - часы работы КЦ с 9.00 до 22.00, в связи с этим вводится посменный график:

## Рабочие смены

- 1 смена** 9.00 - 18.00,
- 2 смена** 11.00 - 20.00,
- 3 смена** 13.00 - 22.00

Выходные и смены назначаются и согласовываются с супервизором на следующую неделю не позднее четверга текущей недели.

**Рабочий день** - 9 часов. В случае форс-мажора рабочий день может быть увеличен.

**Обед** - 30 минут.

**Перерывы** - в течение дня выделяется 30 минут на перерывы, но не более 5 минут за раз. Все перерывы фиксируются с согласовываются в операторской группе в скайпе с супервизором.

**Составление графика обедов и перерывов** - график обедов и перерывов составляет супервизор.

**Важно!!!** Первые 2 часа работы перерывов нет. Т.е., если смена начинается с 9.00, то первый перерыв в 11.00, если смена начинается в 13.00, то первый перерыв в 15.00.

# График работы/выходные дни



## Система накопления выходных

- В случае форс-мажорных обстоятельств супервизор может вызвать сотрудника в свой выходной на подработку.
- В этом случае этот выходной падает в копилку сотруднику и он может либо отгулять его в любую другую неделю, предварительно предупредив об этом руководителя, не позднее, чем за неделю.
- В случае, если сотруднику необходимо взять дополнительный выходной на неделе, то он предварительно, не позднее чем за НЕДЕЛЮ, предупреждает руководителя и этот выходной идёт ему в копилку со знаком “минус”.
- В дальнейшем руководитель назначает, когда сотруднику этот выходной отработать.

**Система накопления отработанных часов - действует аналогично**

Пример рабочего графика можно посмотреть по данной ссылке:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1\\_KvMOtt3-OJlwSWOleoM2GJoYU9vEwUIL7MWZxyN-FA/edit#gid=3](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_KvMOtt3-OJlwSWOleoM2GJoYU9vEwUIL7MWZxyN-FA/edit#gid=3)



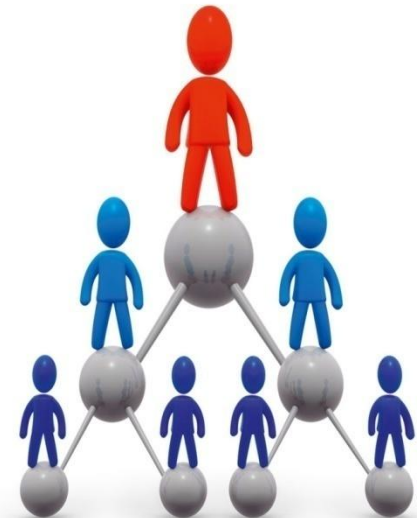
# Субординация



**Субординация** на работе – это порядок, в соответствии с которым осуществляется подчинение одних работников другим, разделяются сферы ответственности и обеспечивается эффективная организация труда.

## Направления субординации

- ❑ **Вертикальная субординация.** взаимоотношения между руководителем и подчинённым. Иерархия в этом случае определяется сверху вниз. Принципы вертикальной субординации затрагивают как обязанности сотрудников по подчинению конкретным руководителям, так и обязанности самих руководителей по исполнению требований работодателя.
- ❑ **Горизонтальная субординация** включает в себя взаимоотношения между сослуживцами одного положения. В этом случае предполагается взаимное уважение, доброжелательность и равномерное разделение трудовых обязанностей.





# Субординация Супервизор - Оператор



## Правила субординации



1. Супервизор ставит задачу Операторам, является непосредственным руководителем операторской группы.
2. В отсутствии Супервизора его заместителем является Старший оператор.
3. Обращение к вышестоящему руководству предварительно согласовывается с Супервизором.
4. Для всех сотрудников установлена единая форма обращения друг к другу: на «ты», по имени, с уважением.
5. Поручения Супервизора обязательны к выполнению.
6. При совместном решении спорных вопросов с Оператором, окончательное решение принимает Супервизор.

При условии, если вопрос в отношениях Супервизор-Оператор не может быть решен по обоюдному согласию, он передается вышестоящему руководству.

Контакты: [info@union-telecom.ru](mailto:info@union-telecom.ru)

# Дисциплина



**Дисциплина имеет критическое значение в работе КЦ.**

## Нарушение

Опоздания (на работу, с обеда, перерыва )

Прогул (опоздание на час и более без уважительной причины)

Своевольный уход с рабочего места (1 час и более = прогул)

Не выход на работу по уважительной причине

## Последствие

Каждые 10 мин = **50 руб**

**600 руб.**, второй прогул - увольнение

Каждые 10 мин = **50 руб**

Не депремируется. Предупредить руководителя не менее, чем за 1 час до начала работы, назвать причину. Отработать долг по выходным по первому требованию

# Порядок увольнения



## Увольнение по собственному желанию во время испытательного срока

Если в период испытательного срока сотрудник приходит к выводу, что предложенная ему работа не подходит, то он имеет право уволиться по собственному желанию, предупредив об этом работодателя не менее, чем за 3 дня.

## Увольнение по собственному желанию

Происходит с ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ 2-х недельной отработкой. В противном случае, компания оставляет за собой право депремировать оператора на полный размер з/п.

# Система начисления з/п



Во время I этапа обучения оператору выплачивается стипендия в размере **500 руб/день**, но только в том случае, если оператор прошел испытательный срок.

З/П схема операторов на испытательном сроке/стажировке такая же как и у оператора.

## Схема начисления оплаты труда

### Базовая стоимость минуты

Базовая стоимость минуты трафика равна **2 руб/мин.**

### Бонусная стоимость минуты

Бонусная стоимость минуты разговора равна **1,5 руб/мин.**

Выплачивается за соблюдение следующих параметров:

- Трафик x 0,5 руб - надбавка за выполнение плана по конверсии
  - Трафик x 0,4 руб - надбавка за отсутствие ошибок
  - Трафик x 0,4 руб - надбавка за соблюдение стандартов обслуживания
  - Трафик x 0,2 руб - надбавка за соблюдение дисциплинарных норм
- + **Бонус за допродажи** (% определяется в зависимости от магазина)

Выплата заработной платы производится в 2 этапа:

**25 числа** текущего мес. аванс и с **10 числа** следующего мес. з/п за предыдущий месяц .

Аванс = 5000 руб (фиксированная сумма) - выплачивается при условии что з/п за расчетный месяц не меньше размера аванса.

Остаток по з/п состоит из: Оплата трафика + Премии за допродажи - 5000 (аванс)

**Комиссия за перевод** – 1% оплачивается компанией, остаток – получателем.



# Карьерный рост



В компании есть возможности горизонтального (смежная область) и вертикального карьерного роста.

Оператор, качественно выполняющий свою работу, может занять позицию **Менеджера интернет-магазина** – ведет один ИМ

## Ступени карьерного роста

### Старший оператор

Необходимый опыт работы 3-6 мес. Помимо основной работы оператора, выполняет административные задачи, работает с документами

### Супервизор

Опыт работы 6 мес.- 1 год. Курирует группу операторов. Несет ответственность за качественную работу с проектами

### Руководитель направления

Проект-менеджер. Опыт работы 1-1,5 года. Несет ответственность за внедрение и эффективную реализацию проектов



# Обучающие материалы



## Стандарты обслуживания

1. [Этапы формирования заказа](#)
2. [Стандарт обслуживания клиентов](#)
3. [Тренинг Медиа Правила общения по телефону \(40 мин\)](#)
4. [Видео по оценке качества диалога \(15 мин\)](#)
5. [Пример файла Расчет бонусов](#)
6. [Примеры звонков](#)
7. [Оформление заказа](#)
8. [Входящий звонок](#)

## Ссылки на видео-уроки Оки-Токи

1. [Базовые настройки браузера и рабочего места в Оки Токи](#)
2. [Авторизация и причины пауз](#)
3. [Очереди](#)
4. [События](#)
5. [Сотрудники](#)
6. [Бизнес процессы](#)
7. [Сценарий обработки карточки входящего звонка](#)
8. [Админки и плагин](#)

