Программа курса

«Collection как продолжение обслуживания клиентов»

1. **Введение, знакомство, постановка целей курса**
2. **Базовые понятия**
   - 2.1. Soft и Hard Collection. Критерии и специфика Soft Collection
   - 2.2. Обслуживание клиентов и лояльность. Клиентские впечатления.
   - 2.3. Рацио и эмоции. Важность эмоциональной составляющей во взаимоотношениях с клиентом
   - 2.4. Стратегическая задача Collection. Четыре составляющие процесса Collection: технологии, стратегия, сотрудники, клиенты
3. **Технологии**
   - 3.1. Виды исходящего обзвона
     - 3.1.1. С резервированием оператора
     - 3.1.2. Без резервирования оператора (predictive dialing)
   - 3.2. Организация обзвона в режиме predictive dialing
     - 3.2.1. Основные показатели эффективности обзвона
     - 3.2.2. Списки обзвона. Стратегия обзвона
4. **Стратегия**
   - 4.1. Сегментация клиентов и просрочек
   - 4.2. Backlog
   - 4.3. Воронка показателей эффективности
   - 4.4. «Смешанный» режим обзвона (Blended mode)
   - 4.5. Напоминания с помощью SMS
5. **Сотрудники**
   - 5.1. Управление персоналом
     - 5.1.1. Структура заработной платы
     - 5.1.2. Оценка качества
     - 5.1.3. Характеристика рынка труда. Характер работы сотрудников Collection
     - 5.1.4. Программа адаптации
     - 5.1.5. Нематериальное поощрение
     - 5.1.6. Карьерная лестница, работа супервизоров
     - 5.1.7. Создание психологического комфорта операторов
   - 5.2. Особенности удаленной работы
   - 5.3. Основные принципы бюджетирования
6. **Клиенты**
   - 6.1. Карта клиентского опыта
   - 6.2. Эмоции как база клиентских впечатлений
   - 6.3. Net Ptomoter Score
   - 6.4. Customer Effort Score
   - 6.5. Collection и претензионный процесс
   - 6.6. Эволюция отношений с клиентами

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте

Продолжительность курса: **3 дня**.

Начало занятий: **10:00**

Окончание занятий: **15:45**

Что понадобится:

- Ноутбук или стационарный компьютер. Участвовать в курсе с планшета или мобильного телефона возможно, но менее удобно и менее результативно
- Доступ в сеть Интернет, колонки или наушники
- Блокнот и ручка для ведения заметок
- Для участия в обсуждениях желательно иметь web-камеру или гарнитуру

Курс проводится с использованием следующих инструментов:

- Zoom – основная платформа. Мы рекомендуем подключаться через установленное приложение, а не через браузер.
- Padlet – сервисы для совместных обсуждений и мозговых штурмов. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- Kahoot / Quizizz – платформы для проведения тестирования, игровых викторин для закрепление пройденного материала. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- MS Word / MS Excel – инструменты для выполнения домашних заданий
- Презентации и учебные материалы – предоставляются в электронном виде

Корпоративный курс:

Любой наш курс или тренинг мы готовы провести в корпоративном формате для Вашей компании — обучаются только Ваши сотрудники.

Обучение доступно только в онлайн-формате.

Преимущества корпоративного обучения

- Стоимость курса определяется за группу учащихся целиком. Для групп от 5-6 человек это дешевле, чем обучение в открытом формате
- Максимальная численность группы: 16 человек
- Возможность обсудить и скорректировать программу курса.
- Адаптировать учебные материалы под специфику работы контакт-центра.
- Сотрудники лучше усваивают материал в привычной обстановке.
- Не нужно оплачивать отпускные и билеты сотрудникам