

№ Компонент		Параметр
1	Прозрачность целей и задач	Для Вас установлены четкие и понятные показатели (KPI), по которым оценивается Ваша работа
2		Вы знаете, что входит в ваши рабочие обязанности, а что не входит
3		Вы точно знаете, что значит хорошо выполнять свои обязанности
4		Вам хорошо объяснили - что именно от Вас требуется при выполнении своих обязанностей
5		Вы знаете, что от Вас требуется при обслуживании клиентов
6		Вы знаете, какие услуги/действия можете предоставлять/выполнять, работая с клиентом, а какие - нет
7		Вы знаете, как работать с клиентами, которые критикуют Вашу компанию
8		Вы знаете, как действовать в непредвиденных обстоятельствах и при возникновении проблем
9		Вы знаете, как работать с клиентами, которые критикуют Вас лично
1	Корпоративное сотрудничество	Все команды операторов Вашего Контактного Центра регулярно делятся между собой информацией, которая помогает
1		Другие подразделения Вашей компании (а не только Контактный Центр) делают все возможное, чтобы Вы могли лучше
1		Между Вашим КЦ и другими подразделениями компании все коммуникационные процессы полностью отлажены
1		Ваш КЦ предоставляет другим подразделениям вашей компании ценную и полезную информацию, полученную от
1		Другие подразделения Вашей компании используют в своей работе информацию, полученную от Вашего Контактного
1		Другие подразделения Вашей компании всегда вовремя уведомляют Контактный Центр о своих действиях, которые
1		Внутри Вашей компании все подразделения тесно взаимодействуют друг с другом
1		Качество продуктов Вашей компании и работы всех её подразделений позволяет избежать ненужных обращений от
1	Конфликт ролей	Вам приходится многое переделывать за другими
1		Вам приходится выполнять некоторые функции, на которые у Вас нет полномочий
2		Вам приходится идти против правил для выполнения поставленных задач
2		Вам приходится взаимодействовать с двумя или более командами, стиль работы которых полностью отличается
2		Вам ставят противоречащие друг другу задачи два или более руководителя
2		Вам приходится делать то, что принимается одним руководителем, но не принимается другим
2		Вам ставят задачи, но не предоставляют инструментов для их выполнения
2		На работе Вам часто приходится заниматься какой-то ерундой
2	Отношения с руководством	Ваш руководитель верит в Вас
2		Ваш руководитель всегда Вам поможет, если возникнет такая необходимость
2		Ваш руководитель вдохновляет Вас
2		Ваш руководитель всегда объяснит Вам – что сделано не так и подскажет – как не повторять ошибок
3		Ваш руководитель воспринимает Вас всерьез
3		Ваш руководитель всегда обеспечивает Вас нужной информацией

3		Ваш руководитель хвалит Вас, если Вы что-то делаете хорошо
3	Умение слышать клиентов	Ваша компания предлагает клиентам классные продукты
3		Ваша компания постоянно поддерживает связь с клиентами, чтобы получать информацию об их потребностях
3		Ваша компания использует полученную от клиентов информацию, чтобы повысить качество продуктов и услуг
3		Ваша компания всегда принимает меры при получении жалоб от клиентов
3		Ваша компания учится распознавать "сигналы" от клиентов, на основании которых ей надо что-то менять
3	Умение слышать сотрудников	В Контактном Центре регулярно интересуются Вашим мнением о том, что можно улучшить
3		Вы всегда получаете информацию о том, полезны Ваши предложения или нет с обоснованием этого
4		Вы видите, что Ваши полезные предложения воплощаются в жизнь
4	Возможности развития	У Вас есть возможности для карьерного роста внутри компании
4		Вы чувствуете, что Ваша работа обладает смыслом
4		Ваша работа требует достаточных умственных усилий для решения интересных задач
4	Удовольствие от работы	Ваша работа достаточно разнообразна
4		Ваша работа достаточно интересна
4		Вы с коллегами часто делитесь друг с другом интересными ситуациями, встречающимися в вашей работе
4	Инструменты для работы	На Вашем рабочем месте есть все необходимое для быстрого и верного ответа на запросы клиентов
4		На Вашем рабочем месте есть все необходимое для регистрации информации о клиентском запросе
4		Между рабочими местами в Вашем Контактном Центре есть достаточно комфортное расстояние
5	Вовлеченность в процессы	У Вас есть желание и возможность проявлять инициативу
5		Ваша компания приветствует проявление инициативы
5		Вашей оценке ситуации всегда доверяют
5	Честность компании	Ваша компания является клиентоориентированной
5		Ваша компания всегда честна с клиентами
5		Ваша компания всегда честна со своими сотрудниками
5	Атмосфера в коллективе	Вам приятно работать с Вашими коллегами
5		В Вашем Контактном Центре царит хорошая атмосфера
6	Оплата труда операторов	Вы знаете, что и как нужно делать для получения премии
6		Вы хорошо понимаете, как рассчитывается Ваша заработная плата и премия за месяц
6		В течение месяца Вы можете рассчитывать размер будущей премии на основе текущих показателей
6		Результаты Вашей персональной работы значительно влияют на размер Вашей премии
6		Оплата труда соответствует уровню Вашего профессионализма и результатам Вашей работы
6		Ваши достижения и результаты работы получают достойное признание (помимо заработной платы и премии)