

День 1.

1. Клиентский Опыт и Клиентский Сервис

- Связь между Клиентским опытом, лояльностью клиентов и прибылью компании - почему это важно обеспечивать в современном мире?
- Обслуживание Клиентов, как один из важнейших источников управления Клиентским опытом
- Этапы жизненного цикла Клиентов и факторы влияния на Клиентский опыт

2. Качество Клиентского сервиса и Качество обработки Контактв

- Понятие Качества Клиентского Сервиса.
- Стороны, заинтересованные в обеспечении качества Клиентского Сервиса.
- Стратегические критерии Качества Клиентского Сервиса
- Операционные критерии Качества Клиентского Сервиса
- Разница понятий «Качество Клиентского Сервиса» и «Качество обработки контактов»

3. Система обеспечения качества обработки контактов.

- Ключевые компоненты системы обеспечения качества обработки контактов
- Место системы обеспечения качества обработки контактов в системе обеспечения Качества Клиентского Сервиса

4. Модели для формирования параметров оценки операторов в процессе мониторинга качества обработки контактов

- Модель «SERVQUAL» – для использования оценки в каналах face-to-face
- Модель «Perceived customer contact centre quality» - для использования оценки в дистанционных каналах

Тест по материалам дня

День 2.

5. Обеспечение достоверности измерений качества обработки контактов

- Погрешность и статистические выводы
- Размер выборки и точность измерений
- Качество выборки и репрезентативность
- Порядок расчета размера выборки
- Практика по расчету размеров выборки и статистических параметров

6. Расчет численности контролеров качества

- Факторы, которые влияют на производительность контролеров качества
- Порядок расчета необходимой численности контролеров качества
- Практика по расчету численности контролеров

7. Принципы мониторинга качества

- «Драйверы» процесса
- Влияние методик и инструментов контроля на эффективность процесса контроля
- Показатели качества обработки контактов
- Классификация видов ошибок и связь со стейкхолдерами
- Три типа критических ошибок и рекомендации по разработке реестра ошибок
- Компоненты формы оценки качества (чек-листа)
- Уровни измерения показателей качества
- Разработка и оптимизация чек-листа для оценки качества обработки контактов
- Практика по разработке оценочной формы

Тест по материалам дня

День 3.

8. Управление процессом мониторинга и контроля качества

- Методы мониторинга
- Требования и рекомендации по организации процесса

- Мониторинг качества в различных каналах доступа
- Требования к выборке контактов для мониторинга
- Порядок проведения оценки контакта
- Мониторинг качества на уровне направлений
- Мониторинг качества на уровне операторов

9. Мониторинг качества и действия на уровне оператора

- Виды и способы предоставления обратной связи
- Регламент предоставления обратной связи
- Процедура апелляции
- Распределение задач между контролерами качества, тренерами и супервизорами

10. Мониторинг качества и действия на системном уровне

- Измерение показателей на уровне направлений
- Подходы к анализу результатов и динамики
- Комплексный анализ качества обработки контактов и показателей Клиентского опыта
- Цикл управления, процессы устранения несоответствий и непрерывных улучшений

Тест по материалам дня

День 4.

11. Требования к процессам управления персоналом для контролеров качества

- Процесс подбора контролеров качества
- Определение требований MSR и MRH для контролеров качества
- Процесс обучения контролеров качества
- Процесс верификации знаний и навыков контролеров качества
- Процесс комплексной оценки результатов работы контролеров качества
- Система показателей для оценки эффективности работы контролеров

12. Процесс калибровки контролеров качества

- Виды калибровок
- Требования и практические рекомендации по организации процесса калибровки
- Форма для калибровки
- Количественный анализ результатов калибровки
- Процедура «перепрослушки» для обеспечения качественной работы контролеров

13. Применение технологических решений в процессе мониторинга качества обработки обращений

- Суть и назначение речевой аналитики
- Специфика применения речевой аналитики для целей мониторинга и измерения качества
- Инструменты для формирования выборки контактов
- Инструменты для планирования и организации работы на уровне операторов

14. Структура документов, связанных с процессом мониторинга качества обработки контактов

- Положение о контроле качества обработки контактов
- Критерии оценки
- Форма оценки контакта
- Форма предоставления обратной связи операторам
- Положение о проведении калибровки контролеров качества
- Требования к контролерам качества

Тест по материалам дня

Расписание занятий

- Продолжительность курса: 4 дня.
- Начало занятий: 10:00 (Московское время)
- Окончание занятий: 16:00 (Московское время)
- Перерывы: 2 перерыва по 15 минут и 1 перерыв 30 минут
- По итогам каждого дня участники проходят тестирование для оценки уровня понимания и выявления тем для дополнительного детального разбора и пояснений.