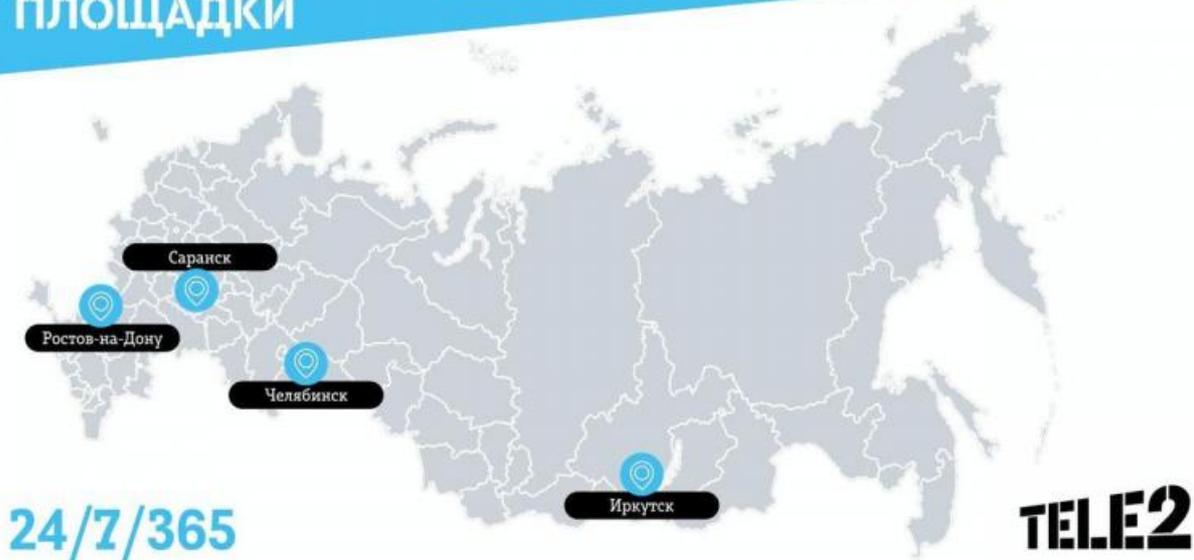


Супергерои сервиса: как работают контактные центры Tele2

В сентябре контактные центры мобильного оператора Tele2 в Иркутске и Саранске отметили свое пятилетие. На онлайн-презентации, посвященной этому событию, представители компании рассказали журналистам об особенностях работы «первой линии коммуникации» и принципах поддержки клиентов «по другим правилам».

Сегодня у Tele2 есть четыре контактных центра в разных часовых поясах страны: они расположены в Челябинске, Ростове-на-Дону, Саранске и Иркутске. Последние два — самые молодые, недавно им исполнилось пять лет. Всего же поддержкой клиентов занимаются более двух тысяч сотрудников. За сутки они принимают около 100 тысяч звонков и 16 тысяч обращений в digital-каналах. При этом 90% вопросов клиентов они решают при первом звонке в контактный центр.

ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС: ЧЕТЫРЕ ПЛОЩАДКИ



Директор по управлению продажами и клиентским сервисом Tele2 Николай Белогубец говорит, что главное в работе с обращениями клиентов — это искренность, открытость и неравнодушие сотрудников центра клиентской поддержки. Им важно понять проблему клиента и помочь ее решить, проявляя при этом высокий уровень эмпатии.

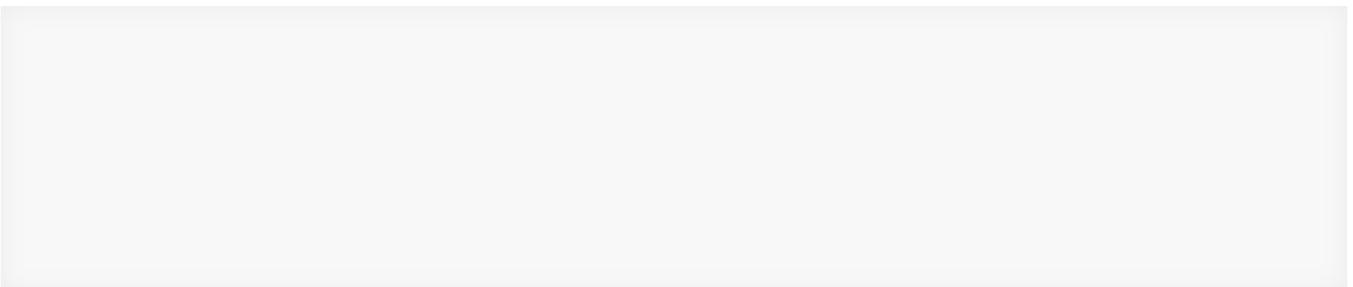
Сотрудники общаются с клиентами «живым», неформальным и в прямом смысле привычным языком: у Tele2 в том числе есть и поддержка иностранных абонентов. Они могут получить ответ от оператора на английском или даже на китайском языке. В иркутском контактном центре работает команда из шести человек, которые свободно владеют китайским и могут проконсультировать клиента не только по телефону, но и ответить в мессенджере — для этого есть специальная раскладка клавиатуры.



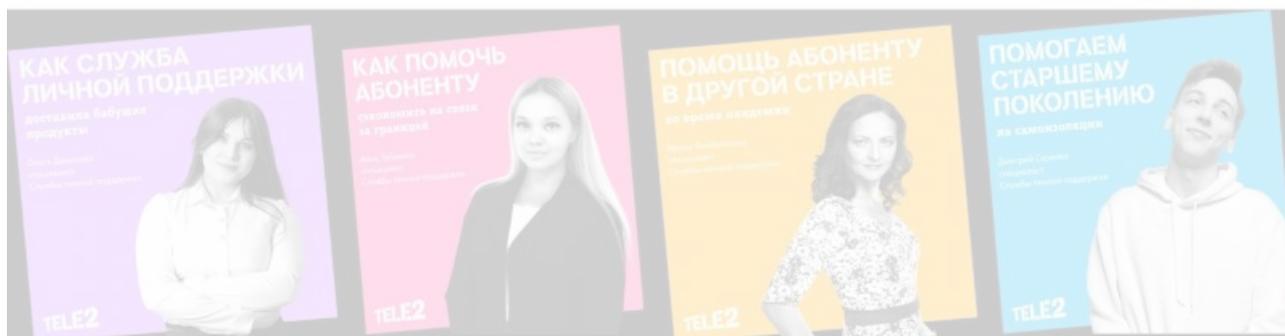
Так выглядит работа в иркутском контактном центре. С начала пандемии оператор, как и многие другие компании, перевел сотрудников на удаленный режим работы

Отличительной чертой сервиса поддержки Tele2 является то, что сотрудники стараются помочь клиентам, даже если их проблема напрямую не касается качества связи. По словам директора по дистанционному сервису Tele2 Елены Юриной, иногда в контактные центры звонят люди, оказавшиеся в сложных и даже экстренных ситуациях. Например, в период пандемии за помощью обращались клиенты, которые не могли выехать на из-за границы, или пожилые, одинокие люди, которые из-за самоизоляции лишились возможности купить продукты. Сотрудники контактных центров помогали как могли: связывались с волонтерскими движениями, а в одной из безвыходных ситуаций сами собрали деньги и решили проблему, доставив продукты позвонившей бабушке.

Были случаи, когда клиенты звонили по номеру 611 как в службу спасения: весной во время ледохода рыбак оказался на отколовшейся льдине и дозвонился в челябинский контактный центр. Оператор передал информацию в МЧС и мужчину благополучно спасли. А однажды сотруднице контактного центра позвонил абонент и пожаловался на то, что не может дозвониться до своей беременной супруги. Оператор сумела связаться с соседями беременной женщины, которые навестили её. Оказалось, что ей стало плохо и срочно потребовалась медицинская помощь. Женщине помогли, и она благополучно родила ребёнка, которого назвали в честь сотрудницы контактного центра.



СТРАНА ДОЛЖНА ЗНАТЬ СВОИХ ГЕРОЕВ



> 6 тыс. ❤️



> 280



> 1,4 тыс. ❤️

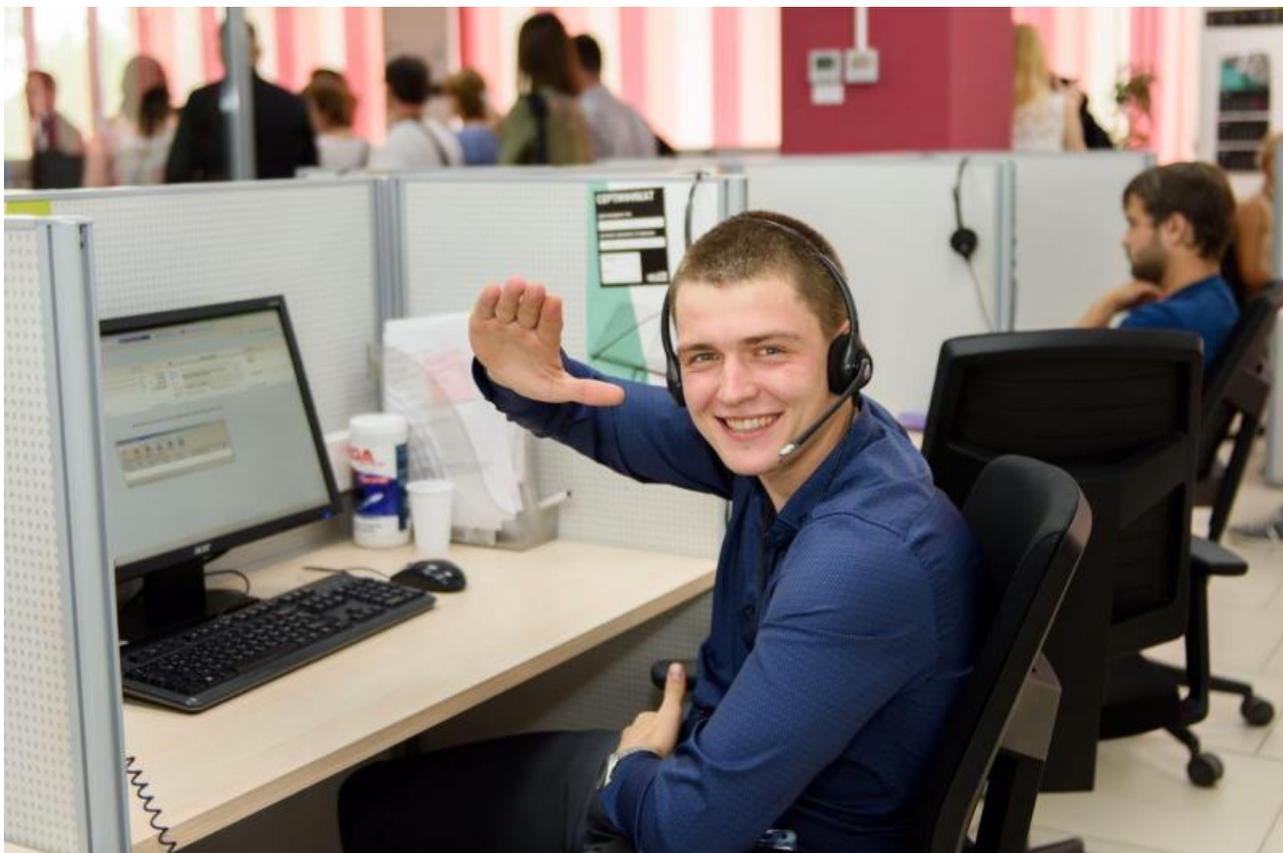


> 3 тыс.

TELE2

Елена Юрина отмечает, что именно неравнодушие к проблемам абонентов дает клиентскую отдачу, повышает лояльность и помогает оператору быть лучшим по качеству обслуживания запросов клиентов. Так, в 2020 году контактные центры Tele2 получили несколько наград в номинациях таких престижных конкурсов, как «Хрустальная гарнитура», CX World Award и Contact Center World. Оператор уверенно лидирует в российском телекоме и по индексу NPS (Net Promoter Score) – готовности пользователей рекомендовать услуги компании.

«Клиентоориентированность для нас — не модный термин, это стиль работы и образ жизни. Наши сотрудники помогают не просто клиентам, они помогают людям. Таким же, как мы с вами, со своими заботами, проблемами, желаниями, разным настроением. Сотрудники контактных центров всегда находятся на первой линии коммуникации — это очень большой эмоциональный груз, невероятная ответственность за принимаемые решения. И я с гордостью скажу, что в наших контактных центрах работают люди, которые всей душой любят свою работу и выполняют ее на высшем уровне», — добавляет Николай Белогубец.



Автор: Александр Макаров © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, ИРКУТСК, РОССИЯ 👁 10505 25.09.2020, 08:55
👍 1438

URL: <https://babr24.com/?ADE=205271> Bytes: 4533 / 4146 Версия для печати

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:

irkbabr24@gmail.com

Автор текста: **Александр
Макаров.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: [@bur24_link_bot](#)
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: @irk24_link_bot
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)