

Tele2: «Мы хотим быть любимым оператором»

Два года в Иркутской области работает контактный центр Tele2. Более четырехсот иркутян отвечают на вопросы абонентов компании с Дальнего Востока, Сибири и некоторых городов Урала. Общаются с ними на сайте, в социальных сетях, мессенджерах и, конечно, по телефону. Уже ответили на 16 миллионов звонков. Как им там работается? Читайте в материале SmartBabr.

Контактный центр — это большое трехэтажное здание неподалеку от аэропорта. На каждом этаже кроме цокольного есть большой зал, где сидят операторы — люди, которые так или иначе общаются с абонентами Tele2. Зал поделен на зоны. В одной работает «китайская линия», в другой общаются с корпоративными клиентами, в третьей готовят ответы на документальные запросы.

Стены зала обиты звукоизолирующим материалом. Одновременно здесь звучат десятки голосов. Их слышно, но слов не разобрать. Звучание приглушенное. Если сесть за стол оператора и надеть наушники, то погружаешься в тишину.

Обедают операторы на большой кухне в цокольном этаже. Рядом с кухней — спортзал с душевыми кабинками, тренажерами, ковриками для йоги. Есть игровая комната, там тоже можно проводить обеденное время.

Контактный центр в Иркутске был создан на базе центра БВК. Это четвертый контактный центр Tele2 в России. Почему Иркутск? Потому что много студентов, невысокие зарплаты, небольшая стоимость аренды. И еще одна важная причина: в городе нет ярко выраженного говора. Жители говорят на чистом русском, их не приходится долго переучивать.

Средний возраст сотрудников 24 года. Две трети коллектива имеет высшее образование или продолжает учиться. Много студентов.



Из желающих работать отказывают примерно половине. Как правило, потому что претенденты не проходят тест на эмпатию. Способность сопереживать и чутко реагировать на эмоции клиента — необходимые навыки для работы в контактном центре.

«Мы хотим быть любимым оператором. Хотим, чтобы нас выбирали не только рационально, но и эмоционально», — рассказала директор по клиентскому сервису Tele2 Наталья Лошкарева.

Работа контактного центра построена так, что оператор просто не может быть непрофессионалом. Около месяца его обучают общаться с абонентами и находить ответы на любые связанные с Tele2 вопросы. Как только человек начинает работать, он включается в «мотивационную программу». Все его успехи и промахи, в том числе ошибки в общении фиксируются и влияют на рейтинг. От рейтинга зависит зарплата и продвижение по карьерной лестнице.

Сотрудники контактного центра не только отвечают на обращение клиентов Tele2. Здесь работают с

корпоративными клиентами, предлагают услуги по телефону. Выполняющий все показатели сотрудник может вырасти до руководителя одного из отделов.

По утрам руководитель контактного центра Иван Рыбинцев рассылает подчиненным письма с названием праздников, которые отмечаются в ближайшие дни. Это нужно для двух вещей. Чтобы оператору было о чем неформально поговорить с клиентом, и чтобы при желании весь коллектив КЦ собрался и отметил этот праздник.



В Tele2 отказались от «скриптов» — подробных сценариев общения оператора с абонентом. У сотрудников есть алгоритм, но они могут выходить за его рамки. В том числе, во время поиска решения проблемы разговаривать с клиентом о погоде или поздравлять его с праздником.

«Когда человек действует по жесткому шаблону, он перестает соображать. Наши операторы чувствуют себя свободно даже в нестандартной ситуации, — уверена Наталья Лошкарева. — Для абонента общение становится привычным, как с друзьями».

Что касается праздников, то здесь они проходят часто. Отмечают масленицу, Пасху, день тапочек, день Приморья и другие примечательные и не очень дни.

«Мы не можем дать сотрудникам высокую зарплату, поэтому мы должны сделать так, чтобы им было с нами хорошо и комфортно», — пояснила Наталья Лошкарева.

Свободное общение, доброжелательность — вот на что настраивают операторов. Такой подход обходится компании дороже, но денег не жалеют. «Это не затраты, это инвестиции», — уверен Иван Рыбинцев. С момента, когда в компании начали вкладывать в общение с клиентами больше, удовлетворенность услугами выросла на 5%, отток снизился на 1 процентный пункт, ARPU вырос на 15 рублей. В Tele2 называют эти показатели значительными.

Автор: Виктория Федосеевко © SmartBabr НАУКА И ТЕХНОЛОГИИ, ИНТЕРНЕТ И ИТ, МИР 2926
06.07.2017, 13:58 5

URL: <https://babr24.com/?IDE=272422> Bytes: 4693 / 4227 Версия для печати

[👍 Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com



Автор текста: **Виктория Федосеенко**, журналист.

На сайте опубликовано **1274** текстов этого автора.

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](#)