Кейс 2.

Прослушать диалоги оператора и выявить причины возникновения пауз.

Например:

1) Оператор долго ищет информацию.

Предложить записать темы, по которым возникают сложности в консультации для дальнейшего разбора.

Разбор поможет сотруднику быстрее ориентироваться в материалах, тем самым паузы в диалоге сократятся.

2) Вместо пауз задавать уточняющие вопросы.

Использовать систему "Что? Где? Когда?" (Что произошло у клиента, когда это произошло и в каком канале). Это базовые вопросы, которые помогут не только сократить тишну, но и более детально выяснить вопрос клиента.

3) Оператор не использует удержание после того, как выявил потребность клиента.

Предложить фразы, которые можно использовать для удержания ( "Проверяю информацию", "Уточняю информацию по вашему вопросу", "Не переживайте, сейчас все проверим", "Мне потребуется Х минут(ы), чтобы уточнить информацию".)

4) Оператор теряется при работе с клиентами, которые выражают недовольство\ очень расстроены\ молчаливы и т.д.

Разобрать с сотрудником стратегии работы с разными типами клиентов, проиграть практические кейсы и дать по ним развивающую ОС.

После предложения вариантов решения ситуации отслеживать прогресс сотрудника, выставлять встречи для разбора доп вопросов и выдачи ОС по конкретным кейсам. Обязательно необходимо сделать акцент на том, что получается и подробно разобрать сложные моменты.

Кейс 9.

На мой взгляд, компетенции, которые необходимо развивать в сотруднике, с первых дней обучения, это:

Системное мышление и решение проблем - эта компетенция позволит сотруднику видеть и анализировать полную картину событий, использовать критическое мышление, находить оптимальное решение вопроса клиента.

Как понять, что сотрудник обладает компетенцией?

1. Учитывает возможные риски, анализирует ситуацию до глубины, правильно определяет суть проблемы, на основе этого анализа принимает решение.

2. Принимает во внимание разные точки зрения.

3. Находит альтернативные и нестандартные способы решения ситуации, анализирует их плюсы и минусы для клиента.

Как я, как наставник, могу помочь в развитии этих компетенций?

- предлагать сотрудникам решить кейсы/упражнения с нестандартными ситуациями клиентов

- делиться личным опытом в решении таких ситуаций

Управление результатом и ответственность - эта компетенция поможет сотрудникам с планированием своей деятельности для достижения своих целей и целей компании, а также с принятием ответственности за результат не только свой, но и команды.

Как понять, что сотрудник обладает компетенцией?

1. Проявляет инициативу и проактивность в работе, имеет сильную внутреннюю мотивацию, стремится к амбициозным целям.

2. Проявляет смелость и настойчивость, достигает результата в поставленные сроки и не останавливается на достигнутом.

3. Несëт ответственность за достижение конечного результата.

Как я, как наставник, могу помочь в развитии этой компетенции?

- замечать и поощрять проявление активной позиции у сотрудника

- давать индивидуальные задания, небольшие поручения

Клиентоцентричность - эта компетенция помогает сотруднику строить свою деятельность для клиента и вокруг него, понимать влияние своей деятельности на клиента.

Как понять, что сотрудник обладает компетенцией?

1. Определяет, формирует и предвосхищает потребности клиентов.

2. Использует ОС от клиентов для улучшения сервисов, продуктов, услуг и предлагает оптимальные решения ситуаций клиентов.

3. Строит долгосрочные доверительные отношения с каждым клиентом, выступает для них не только консультантом, но и партнёром.

Как я могу помочь сотруднткам развивать компетенцию?

- демонстрация личного примера лояльного отношения к нашим клиентам

- поощрять результаты сотрудников, проводя параллель с тем, как их деятельность повлияла на благо клиента в той или иной конкретной ситуации

Управление собой - эта компетенция позволяет управлять эмоциями и ресурсами, сохранять продуктивность, развиваться на основе личного опыта, знать свои сильные стороны.

Как понять, что сотруднтк обладает компетенцией?

1. Понимает контекст, эмоции и аргументы других людей, анализирует вербальные и невербальные проявления, прогнозирует реакцию на своëм поведение.

2. Ясно и коротко излагает свои мысли, ведëт диалог конструктивно.

3. Знает свои сильные стороны и зоны своего развития, открыто воспринимает ОС и запрашивает еë, толерантно реагирует на критику, готов меняться и адаптироваться.

4. Учится, осваивает новые подходы, сохраняет продуктивность и концентрацию в стрессовых ситуациях, воспринимает сложности и неудачи, как источник развития.

Как я могу помочь развить компетенцию?

- Регулярно давать развивающую ОС сотруднику, задавать вопросы для рефлексии, чтоб у сотрудника была возможность самому осознать свои сильные стороны и зоны развития.

К вышесказанному, могу добавить, что Сбербанк уже предоставляет сотрудникам всё возможности для развития своих компетенций - это и развивающие курсы в пульсе, сопровождение этапов обучения(не только теории, но и отработки навыков в практике) опытными тренерами, наставниками психологами. И моя задача, как наставника показать эти возможности, научить ими пользоваться и конечно, демонстрировать на личном примере обладание данными компетенциями.

Кейс 3.

Как сотрудник, который сталкивался с особенностями удаленной работы, я могу рекомендовать следующее.

Специалисту УР необходимо:

1) Перезагрузить компьютер и совершить повторный вход в ПО.

2) Связаться с дежурным системным администратором для получения рекомендаций.

3) Выполнить рекомендации системного администратора и составить пример по сбою (Если ситуация массовая, то будет заведен инцидент по ситуации с рекомендациями для сотрудников).

4) Передать данные дежурному руководителю для фиксации информации о сбое (Также, если ситуация массовая проявить инициативу для передачи информации для корректировки базы данных и расширения рекомендаций для сотрудников УР)

Кейс 5.

Во время разговора я стараюсь использовать индивидуальный подход к каждому клиенту, учитывая его особенности и уровень владения удаленными сервисами, поэтому, данную фразу я бы перестроила так:

"Мария Ивановна, сделайте копию вашего паспорта и отправьте вместе с заявлением на сайте. Для этого нужно нажать на значок с изображением скрепки, нажмите на копию паспорта и заявление, потом нажмите кнопку загрузить и дождитесь пока на экране появится надпись "Все прошло успешно!".

Кейс 4.

В данной ситуации важно дать клиенту понять, что ИИ, который изначально отвечает на звонок, может помочь с решением задачи быстро и качественно, и что данная функция создана для комфорта клиента. В этой ситуации могу предложить фразу:

«Иван Иванович, понимаю, как для вас важно быстрое решение вашего вопроса, именно на это и нацелен наш голосовой помощник, в дальнейшем рекомендую вам использовать краткие формулировки, хочу заметить, что наш голосовой помощник постоянно обучается и вскоре сможет помочь даже с самыми сложными запросами, благодарю вас за комментарии, давайте перейдем к решению вашего вопроса.»

Кейс 10.

Действительно, иногда клиенты бывают возмущены или рассержены некоторыми ситуациями, в данных случаях важно показать, на сколько клиент важен для компании и дать понять, что его комментарии не останутся без внимания, проявить заботу и выразить благодарность за то, что он дает ОС о работе сервиса. В данном случае, я бы использовала фразу:

«Иван Иванович, понимаю, как для вас важно сохранить ваше здоровье и безопасность. Большое спасибо, что рассказали, мы обязательно разберёмся в ситуации и причинах ее возникновения, дополнительно сотрудникам будет проведен инструктаж о важности использования индивидуальных средств защиты. В качестве компенсации направляю вам промокод на ХХХ руб., который вы сможете использовать на следующие поездки, если сумма заказа будет меньше номинала промокода, остаток будет перенесен на следующий заказ. Мы всегда на связи. Если понадобится помощь - вы можете написать в любое время.»

Кейс 6.

В нашей работе иногда встречаются клиенты, которые обращаются несколько раз, чтобы убедиться, что вся информация, которую ему предоставил сотрудник является верной, иногда они скептично настроены и говорят, что «мне говорили другое/ вы точно все проверили?». В таких ситуациях я даю клиенту понять, что моей компетенции достаточно для предоставления консультации в полном объеме. Одни из самых важных фраз, которые я использую звучат так:

«Иван Иванович, я могу помочь вам в решении вопроса и оказать полную консультацию в рамках действующих процедур. Я с радостью отвечу на ваши вопросы, давайте разберёмся вместе»

«Иван Иванович, вы можете быть уверены, что я дам вам полную консультацию по вашему вопросу. Чтобы подтвердить мои слова, давайте вместе зайдём на сайт/в сбол, где вы лично убедитесь в достоверности моих слов.»

Кейс 8.

В любой работе встречаются люди, которым очень важно внимание к деталям и качественное решение вопроса, в такой ситуации можно использовать такую фразу:

«Конечно, я понимаю вашу озабоченность и желание контролировать процесс подготовки предложения. Могу вас уверить, что наше внимание к вашим пожеланиям и деталям будет неуклонным и наивысшего качества. На протяжении всего процесса подготовки, вы можете быть уверены, что ваше предложение будет создано с максимальной тщательностью и вниманием к каждой детали. Ваше участие в данном процессе будет важным для нас, и мы готовы регулярно информировать вас о ходе работ, чтобы удовлетворить ваши требования и пожелания.»

Кейс 7.

Важно дать клиенту возможность высказаться, но иногда это действительно может увеличить время решения вопроса, а время- один из главных ресурсов современного мира. В данной ситуации я использую следующие фразы:

Для пожилой женщины:

1. "Понимаю, что это действительно важное событие. Чтобы я могла помочь вам быстрее, могли бы вы, пожалуйста, рассказать мне основные детали вопроса?"

2. "Спасибо за детальное описание. Теперь давайте сфокусируемся на основном вопросе, чтобы я могла помочь вам как можно скорее."

Для студента:

1. "Это очень интересно, что вы так много знаете на эту тему. Пожалуйста, расскажите мне о конкретной ситуации, с которой вы столкнулись, чтобы я могла помочь вам."

2. "Спасибо за обширные знания на эту тему. Теперь я хотела бы уделить внимание основному вопросу, чтобы вместе мы смогли найти решение."

Кейс 1.

Безусловно владение этим навыком поможет расположить к себе клиента. В рамках данного кейса я могу предложить следующие варианты фраз:

1. "Лучше поздно, чем никогда. Мы готовы предложить вам выгодные условия уже сейчас."

2. "Не место красит человека, а человек место. Позвольте себе небольшой отдых в окружении удивительной природы Алтая."

3. "Иногда кажется, что лучшее- враг хорошего. Может быть, мы найдем для вас что-то лучшее, чем просто устраивающее? Ведь не попробуешь- не узнаешь”

4. "Отлично, что у вас все есть! Но «много» никогда не значит «слишком». Мы гарантируем, что наши новинки смогут добавить разнообразия и удовольствия в вашу коллекцию."