INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Построение call-центра

Программа

1 день

Стратегия и структура call-центра

Назначение и цели call-центра

- Роль контактного центра в цепочке клиентского сервиса
- Различия между информационным, сервисным и продающим call-центром
- KPI, SLA и другие ключевые показатели эффективности

Практика:
Разбор реальных задач бизнеса — какой тип call-центра нужен участникам

Архитектура процесса

- Выбор каналов: телефон, чат, мессенджеры, email
- Маршрутизация обращений: автоматическая и ручная
- Планирование нагрузки и расчет количества операторов
- Интеграции: CRM, IVR, чат-боты и база знаний

Практика:
Работа в группах — проектирование логики обработки обращений в разных сценариях (сервис, продажи, горячая линия)

Команда и структура ролей

- Подходы к формированию команды: универсальные или специализированные операторы
- Ключевые роли: оператор, супервизор, тренер, аналитик, руководитель
- Ресурсное планирование и приоритеты найма на старте

Практика:
Моделирование организационной структуры call-центра под конкретные задачи

Скрипты и стандарты общения

- Принципы построения сценариев взаимодействия
- Разница между жёсткими и гибкими скриптами
- Что необходимо регламентировать: приветствие, выявление запроса, работа с возражениями, завершение диалога

Практика:
Разработка фрагмента скрипта для разных типов обращений (жалоба, запрос, продажа)

2 день

Управление, качество и рост

Управление качеством обслуживания

- Методы контроля: онлайн и офлайн-мониторинг, чек-листы
- Обратная связь: корректирующая и развивающая
- Коучинг в операционной среде
- Профилактика и работа с эмоциональным выгоранием

Практика:
Оценка диалога по чек-листу и проведение мини-сессии обратной связи

Обучение и адаптация операторов

- Запуск учебного процесса «с нуля»
- Структура адаптационной программы
- Оценка результативности обучения
- Наставничество, удержание и развитие сильных операторов

Практика:
Создание карты адаптации новичка на 30 дней

Мотивация и эффективность

- Денежная и неденежная мотивация операторов
- Геймификация и нематериальные драйверы вовлечённости
- Формирование культуры сервиса через лидерство и примеры

Практика:
Проектирование системы мотивации под конкретные цели центра (удержание, продажи, NPS)

Масштабирование и развитие

- Переход от отдела поддержки к клиентскому хабу
- Когда пора расширяться и как не потерять качество
- Цифровизация: self-service, автоматизация, омниканальность
- Бизнес-кейс: как call-центр влияет на общую эффективность компании

Практика:
Анализ точки роста call-центра участника: что можно улучшить уже сейчас

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz