
Описание мастер-класса “Как разработать профессиональный сценарий разговора абонента и оператора контакт-центра”

1. Цель мастер-класса

Подготовить участников к разработке таких сценариев, которые помогут:

1. **Сократить расходы КЦ** за счет снижения среднего время обработки контакта и числа повторных обращений абонентов
2. **Повысить результативность работы** операторов (в т.ч. конверсию продаж).

Мастер-класс проводится во второй раз, в программу внесены **обновления, которые будут интересны руководителям как “продающих” КЦ, так и “сервисных”**.

2. Целевая аудитория

1. Руководители контакт-центров, начальники служб клиентского сервиса
2. Руководители проектных офисов и менеджеры проектов аутсорсинговых контакт-центров
3. Руководители отделов продаж
4. Бизнесмены, которые решают задачу внедрения контакт-центра

3. О ведущем



Дмитрий Галкин, независимый эксперт по вопросам управления контакт-центрами, имеет более чем 13-летний стаж практической работы в отрасли. Финалист профессионального конкурса “Человек года-2014” по версии Национальной Ассоциации Контактных Центров. Успешно выполнил более 90 консалтинговых проектов.

Ключевые компетенции: развитие персонала, разработка систем материального и нематериального стимулирования, разработка систем управления качеством, оптимизация производительности и результативности, разработка систем KPI и BSC, расчет финансовых моделей контактных центров, управление взаимодействием с АКЦ. Разработал 40+ сценариев для 32 КЦ из 6 отраслей.

Деятельность в профессиональном сообществе:

1. Автор более 50 публикаций по отраслевой тематике
2. Спикер на международных профессиональных мероприятиях
3. Ведущий сетевых сообществ “[Аутсорсинговые контакт-центры: аналитика, дискуссии, новости](#)” в Facebook и “[Тайны call-центров](#)” Вконтакте

Некоторые заказчики:

Такском, KIA Motors Rus, EF English First, Техносила, New Contact, Astra Page, Comfortel, Naumen, Oktell, Орион-Экспресс, ЦИАН, С3Vision, Beeper, Гран, Айманибанк, Билайн Казахстан, Yellow Pages Telecom, Гипермаркет 124, Sales Telecom, 7Time, интернет-магазины Roskosmetika.ru, Kupistol.ru, Viplinza.ru

4. Что будем изучать?

1. **Как правильно собрать информацию, которая понадобится для разработки сценария?** Изучим принцип построения опросного листа для внутреннего или внешнего заказчика. Акцентируем внимание на **12** критично важных вопросах, которые заказчику обычно не задают.
2. **Из-за чего разговоры затягиваются, а стоимость их обработки возрастает?** Разберем **14** типовых ошибок в текстах реальных сценариев.

-
- NEW!** Добавлен разбор 8 новых ошибок.
 3. **О чем не пишут в книгах по продажам?** Узнаем о 6 структурных дефектах сценария, которые приводят к снижению конверсии. Научимся их избегать.
 4. **Как бороться с ошибками оператора при классификации запроса абонента и их последствиями?** Исследуем 3 случая из практики.
 5. **Как проверить, готов ли сценарий к использованию?** Рассмотрим 8-шаговую процедуру тестирования текста, которая устраним “роботизированность” речи оператора и сделает диалог живым.
 6. **В каком порядке следует проводить отладочные звонки?** Определим объем участия разработчика сценария и заказчика.
NEW! Детально изучим и опишем процесс отладки сценария на реальных звонках.
 7. **NEW! Проанализируем 4 реальных сценария:** 2 не удачных (“сервисный” и “продающий”) и 2 удачных авторской разработки. После мастер-класса все участники получают полные тексты разобранных сценариев с подробными комментариями.

5. Сроки и формат проведения

Мастер-класс проводится дистанционно в формате вебинара. Начало – в четверг 26.01.17 в 14:00 Мск. Продолжительность – 4 часа с двумя перерывами на 15 минут. Время ответов на вопросы не ограничено. Запись вестись не будет, но все участники получают файл презентации.

6. Стоимость участия

Стоимость составляет 4.900 рублей РФ (75 USD) за одного участника. Все налоги включены, предоплата 100%.

7. Порядок регистрации

Чтобы зарегистрироваться, заполните заявку по [ссылке](#) или воспользуйтесь одним из [контактов](#). После заполнения заявки я свяжусь с вами для согласования способа оплаты. Буду также рад ответить на любые вопросы.

С уважением,
Дмитрий Галкин