B2Blogger.com
маркетинг для бизнеса

http://b2blogger.com/pressroom/insurance/10777.pdf

Московская региональная дирекция ОСАО «Россия» повышает уровень клиентского обслуживания

8 May , 2008 - Страховая компания "Россия" | Просмотров: 267
Страхование

В рамках продолжения цикла обучающих мероприятий, направленных на повышение качества клиентского обслуживания, филиал «Московская региональная дирекция» ОСАО «Россия» провел плановый тренинг для операторов колл-центра компании, который был посвящен вопросам эффективного общения с клиентами компании. Основной целью тренинга стало снижение времени, затрачиваемого оператором колл-центра на обработку звонка, без потери его качества.

«Систематическое проведение тренингов для сотрудников колл-центра компании оказывает прямое влияние на уровень сервисного обслуживания клиентов, поскольку именно операторы колл-центра первыми вступают в контакт с клиентом компании, существующим, либо потенциальным. При этом эффективность работы каждого оператора оказывает влияние на общие технические показатели деятельности всего колл-центра. Так, уже сейчас мы отмечаем существенное снижение времени ожидания клиента на линии и повышение качества обработки входящих звонков», - комментирует руководитель Отдела качества филиала «Московская региональная дирекция» ОСАО «Россия» Наталья Певчих.