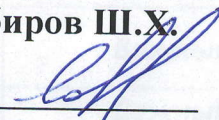


Утверждаю
Директор сервисного центра
Сабилов Ш.Х.



Приятный тон, интонация (маж.балл: 20)			Значение
1	Низкий тон / Клиент просит говорить по громче	-10	Важный
2	Нечеткие ответы	-5	Не значительный
3	Оператор переспрашивает	-5	Не значительный
4	Временами повышает тон	-10	Важный
5	Оператор слишком торопится	-10	Важный
6	Оператор отвечает неразборчиво	-10	Важный
7	Нестандартные\некорректные ответы	-10	Важный
8	Не активные ответы	-10	Важный
9	Пассивно\Агрессивный тон	-20	Критический
10	Грубый тон	-20	Критический
11	Клиент плохо слышит оператора, просит говорить громче, оператор не выполняет просьбу клиента	-15	Критический
Знание темы запроса/Информации/Решение проблемы и работа с клиентом. (маж.балл: 20)			Не значительный
8	Частично неправильная информация	-5	Не значительный
9	Не задал нужных проверяющих вопросов	-10	Важный
10	Оператор не предложил услугу СМС оповещения/не отправил СМС сообщения	-5	Не значительный
11	Не поставил на режим "HOLD"	-10	Важный
12	Информация неполная	-10	Важный
14	Не уточнил дополнительный номер клиента для заявки	-10	Важный
16	Не принял заявку, предлагал повторно проверить технику	-10	Важный
17	Не проверил адрес клиента	-10	Важный
18	Принял заявку не уточнив бренд продукта	-10	Важный
19	Не предупредил о платном выезде	-10	Важный
20	Не предупредил о защитном термостате водонагревателя\Доступ к кондиционеру	-20	Критический
21	Не понял вопрос клиента	-15	Критический
22	Неправильная информация	-20	Критический
23	Оператор не перезвонил	-20	Критический
24	Не уточнил данные\Не взял адрес клиента	-20	Критический
25	Не решил вопрос клиента	-20	Критический
26	Задаёт не нужные вопросы.	-15	Важный
27	Принял заявку (информация) на продукт другого бренда\на другой продукт\не уточнил бренд	-20	Критический
Уважение к клиенту/Вежливость/Доволен ли клиент			

результатом своего звонка (маж.балл: 20)			
28	не попросил оценить звонок	-5	<i>Не значительный</i>
30	Оператор поднял трубку но долго молчал (Телефония на режиме Авто ответчик)	-10	<i>Важный</i>
31	не поздоровался/не попрощался с клиентом	-10	<i>Важный</i>
32	Оператор не готов к звонку	-15	<i>Критический</i>
33	Оператор спорит с клиентом	-20	<i>Критический</i>
34	Оператор перебивает клиента	-15	<i>Критический</i>
35	Сарказм\презрительное отношение	-20	<i>Критический</i>
36	Долго держал клиента на ожидании (больше 60 сек.)	-15	<i>Критический</i>
37	Оператор обрывает связь не решив вопрос клиента	-20	<i>Критический</i>
38	Клиент не доволен ответом	-20	<i>Критический</i>
39	Оператор до конца не слушает клиента	-20	<i>Критический</i>
40	Оператор обрывает связь без предупреждения	-20	<i>Критический</i>
Время			
41	Среднее время оператора свыше 4:00 мин	20	<i>Критический</i>

Программа (маж.балл: 5)			Значение
1	Анкета клиента заполнена не полностью / не правильно (И.Ф.О/ Пол/ Психологический портрет/ магазин/ клиент/ VIP)	-1	<i>Не значительный</i>
2	Информация на заявке не полная	-2	<i>Важный</i>
3	Не правильно зарегистрировал 2 номер клиента	-2	<i>Важный</i>
4	Информация на заметке не полная / не корректная	-2	<i>Важный</i>
5	Не указал дату покупки	-2	<i>Важный</i>
6	Не зарегистрировал 2 номер клиента	-3	<i>Критический</i>
7	Адрес клиента не корректно заполнен	-3	<i>Критический</i>
8	Не добавил информацию про 2ой продукт клиента	-3	<i>Критический</i>
9	Не добавил заметку	-4	<i>Критический</i>
10	Не правильно зарегистрировал номер клиента	-4	<i>Критический</i>
11	Не верно указан модель продукта	-4	<i>Критический</i>
12	Не верно / корректно указана причина заявки	-4	<i>Критический</i>
13	Информация на заметке не совпадает данной клиенту информацией	-4	<i>Критический</i>
14	Информация на заявке не совпадает сказанной клиентом проблемой	-4	<i>Критический</i>
15	Не зарегистрировал клиента. Информацию добавил на анкету другого клиента	-4	<i>Критический</i>
16	Выбран не правильный адрес клиента	-4	<i>Критический</i>
17	Информацию добавил на анкету другого клиента	-4	<i>Критический</i>
18	Выбран не правильный Сервис	-5	<i>Критический</i>
19	Открыл 2-анкету на клиента у которого уже имеется контакт	-5	<i>Критический</i>
20	Не зарегистрировал клиента	-5	<i>Критический</i>

21	Не зарегистрировал адрес клиента	-5	Критический
22	Не добавил заявку на анкету клиента	-5	Критический

Ответственный по контролю качества

Султонбеков.Б.Б