

WINLINE

Эмоциональный сервис:

***как оценка компетенций и развитие soft-skills
операторов вывели решаемость на новый уровень***

Обо мне

Опыт:

- более 12 лет в клиентском сервисе
- более 10 лет в обучении

В Winline:

- руковожу отделом обучения и контроля качества

Миссия:

- обеспечить безупречное взаимодействие клиента с компанией
- повысить уровень лояльности и удовлетворённости

Winline — легальная букмекерская компания

Мы:

- более 15 лет на рынке
- входим в ТОП-2 среди БК по доле рынка

Наша специфика:

- клиенты отличаются от пользователей в других сферах
- не все классические подходы к сервису будут работать

Служба поддержки:

- средний по размеру КЦ
- операторы работают в удалённом формате

Рефреш клиентского сервиса



эффективность



качество



влияние на клиента



влияние на бизнес

Запрос

01

КЛИЕНТОВ:

- решённый вопрос после обращения в поддержку*
- соответствие ожиданиям*

02

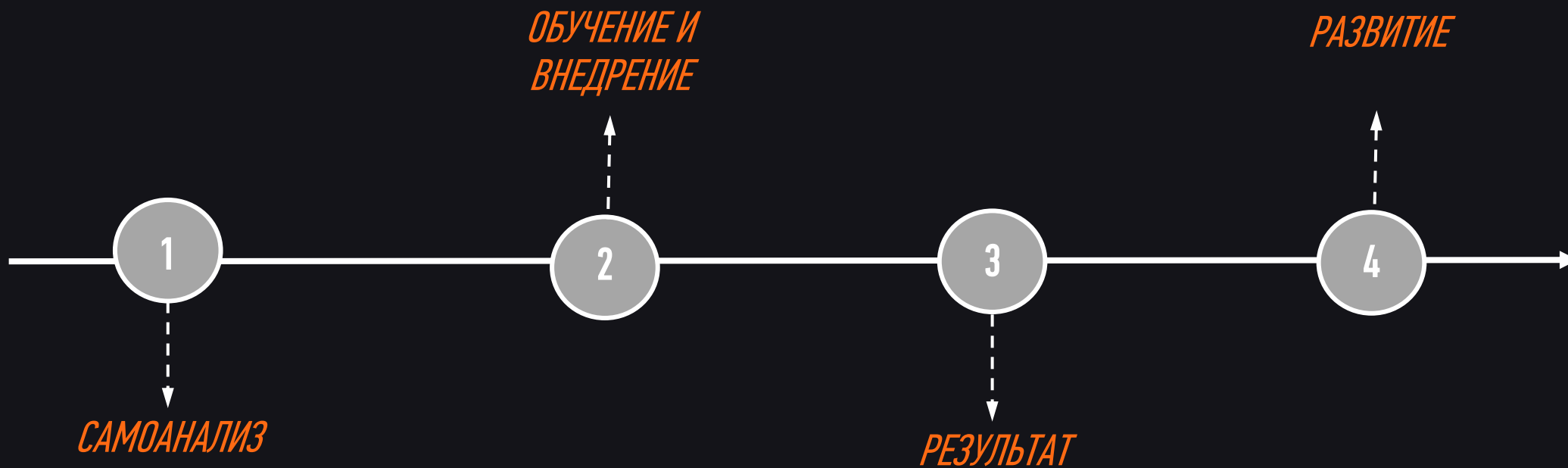
бизнеса:

- сервис как преимущество*
- довольные клиенты*

ВЫЗОВ:

вывести клиентский сервис на новый уровень

Наш путь



«Идеальный» оператор — какой он?

Определили на основе:

- подхода к решению вопросов*
- набора компетенций*
- ролей в поддержке*



портрет оператора

01

Формат оценки

Варианты:

- использовать готовую практику
- передать разработку на аутсорс

Нюансы:

- плюсы: проверенные инструменты, меньше ресурсозатрат, быстрее реализация
- минусы: нет учёта специфики бизнеса, закрываются не все потребности, за это всё надо платить 😊

Решение:

- анализ существующих практик (PARLA, STAR, CARE и т.п.)
- разработка собственного варианта оценки

Оценка компетенций

*Этап 1: проверка хардов и оценка
«потенциала»*

Этап 2: оценка софтов

Этап 3: оценка экстра-скиллов

01

харды + потенциал:

- тестирование
- мини-кейсы

все сотрудники:
- понимание продукта
- подход к клиенту

софты:

- кейсы из практики

сотрудники после этапа 1:

- эмпатия
- конфликты / иррац. обращения
- коммуникация
- нестандартный подход

экстра:

- интервью

сотрудники после этапа 2:

- анализ и крит. мышление
- перс. подход
- скорость принятия решений
- умение сказать «нет»

ГДЕ МЫ СЕЙЧАС

01

Что с результатами оценки

Актуальный портрет:

- знаем, чего не хватает
- что должно лечь в основу обучения

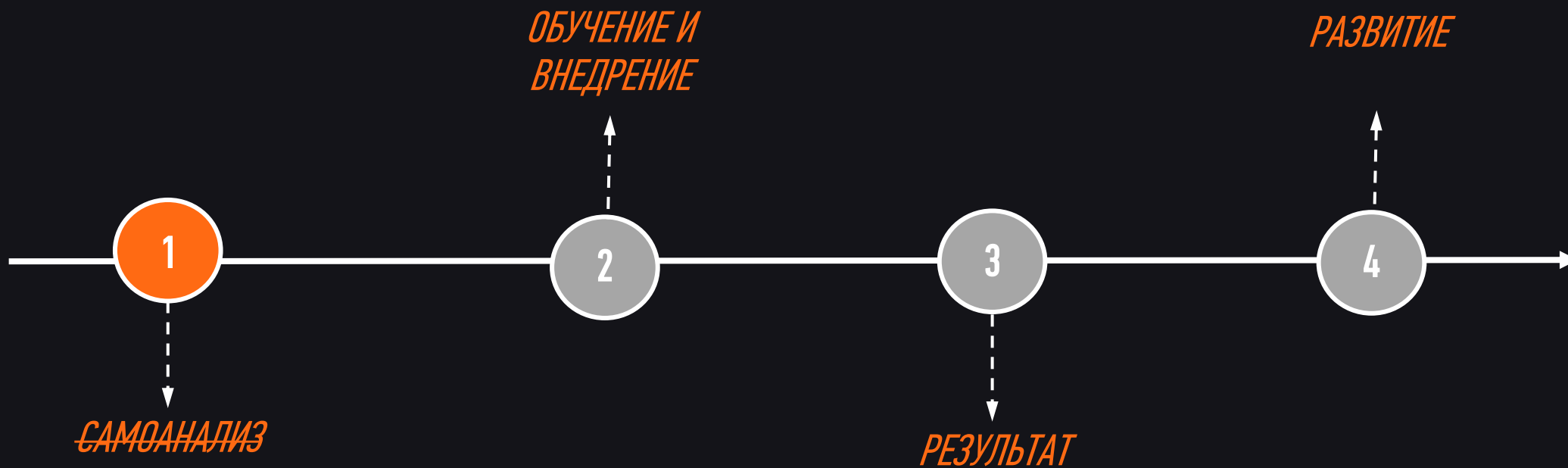
Как учить:

- выбор формата обучения, исходя из портрета, ЦА, ожидаемого результата
- таймлайн обучения (этапы, длительность, периодичность)

Как внедрять:

- шаги для практического применения
- новые стандарты

Наш путь



Процесс обучения

Этап 1: харды 2.0

- интерактивные курсы*
- виртуальный тренер*
- самостоятельное изучение*

Этап 2: софты

- теория: интерактивные курсы*
- практика: кейсы*
- бизнес-игра*

02

Внедрение

Шаг 1: период адаптации: применение на практике

Шаг 2: актуализация стандартов сервиса

Шаг 3: новый подход = базовый минимум

02

Сложности

На этапе разработки:

- нет опыта → получится ли?
- потребовалось больше времени и ресурсов, чем ожидали

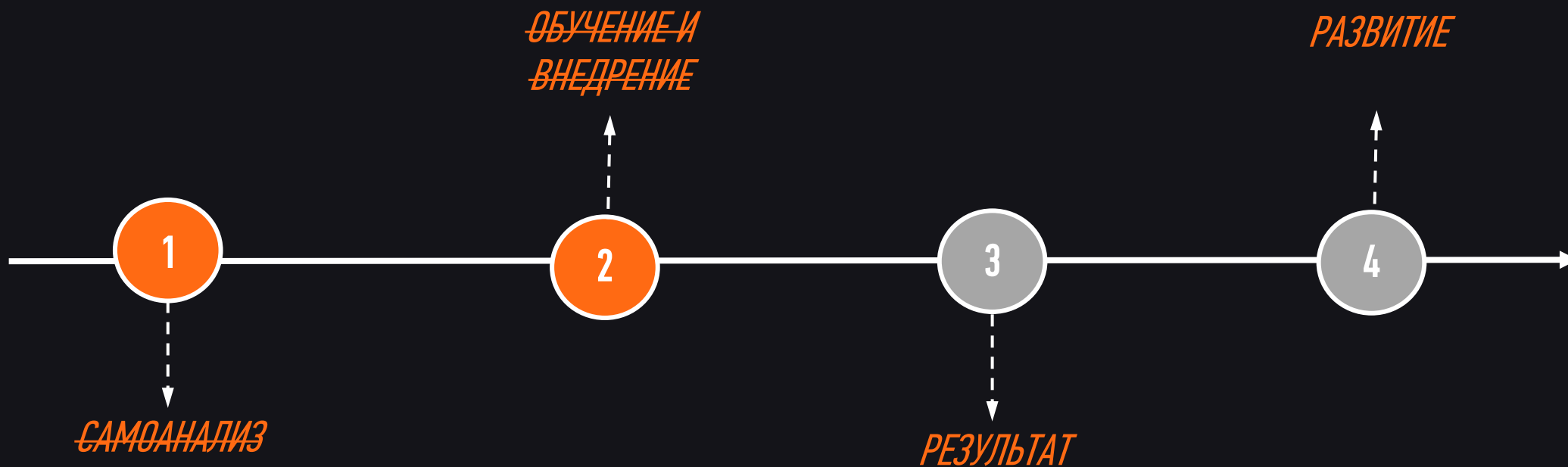
При внедрении:

- протест со стороны операторов → сопротивление изменениям / что будет дальше / и так хорошо работаем

Новые вводные:

- ожидания бизнеса → не моментальный результат / как доказать, что эффект будет
- неравномерное развитие: компетенции операторов чуть опередили обновление процессов

Наш путь



Результаты

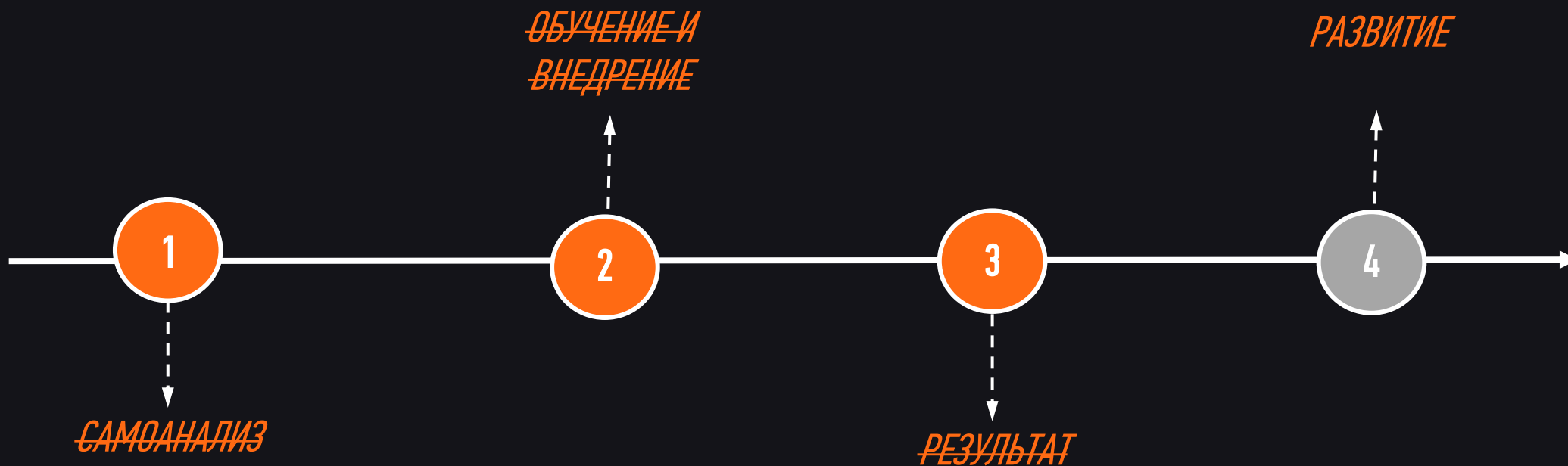
*Уровень удовлетворённости
вырос на 7%*

*Решаемость
повысилась на 5%*

**и это только начало!*

03

Наш путь



Развитие

✓ Системность:

- оценка компетенций — системный инструмент, который меняется с нами
- основа для распределения по линиям и роста
- первичное обучение и адаптация соответствуют актуальным стандартам

Следующие шаги:

- меняются не только люди, но и подходы
- выход за пределы клиентского сервиса

✓ Другие направления:

- внедрение инструмента оценки и актуализация обучения
- единый ToV в коммуникации с клиентами

04

ВОПРОСЫ?

благодарю за внимание