



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

«Не все хотят и не все могут»

Проект “Тайный Покупатель”

в государственной сфере



Проведем две параллели. Частная компания - государственное учреждение. Существует ли разница в подходах к обслуживанию, применению новых технологий оценки качества обслуживания, качестве предоставляемых услуг? Что в первом, что и во втором случае есть свои клиенты, услуги предоставляемые населению и т.д.

Одна из самых главных проблем заключается в том, что население, получающее услуги у государства не имеет альтернатив. Пользуется услугами не всегда плохого качества, но в большинстве случаев отвратительным отношением к себе. В связи с этим лояльность ко всем государственным учреждениям, действующей власти на очень низком уровне. Население очень слабо видит изменения. Как правило, все инициативы связанные с упрощением процедур получения услуг умирают на этапе сотрудников, которые их оказывают.

Причина такого отношения в неготовности меняться, развиваться, а так же неэффективной управленческой вертикали. Большинство руководителей не видит и не хочет видеть существующую проблему.

Одним из этапов изменения ситуации станет проект «Тайный Покупатель». Для этого мы адаптировали технологию проверок для беспристрастной оценки качества обслуживания потребителей. Целью проверок станет информация о качестве работы персонала для анализа уровня компетентности, качества обслуживания населения, уровня знаний оказываемых услуг, а так же эффективности работы сотрудников государственной сферы. Проект «Тайный покупатель» позволит определить удовлетворённость жителей области обслуживанием, а так же оценить лояльность к органам государственной власти.

По результатам проекта будут сделаны соответствующие выводы.

Результаты и анализ первого обзвона уже есть.



Алгоритм работы

Подготовка программы «Тайный покупатель»

- Операторы «горячей линии» в роли обыкновенного жителя г. Кироваграда и Кировоградской области проводят телефонный обзвон.
- Телефонное общение происходит по чёткому сценарию, чеклисту.
- В процессе телефонного общения оператор «горячей линии» заполняет чеклист.
- После выполнения работы заполненный чеклист передаётся руководителю «горячей линии» для проведения анализа, проверки полноты информации.
- По истечении срока реализации проекта формируется отчётность с результатами опроса в разрезе сотрудников, отделов, разделов анкеты.
- Консолидированная информация передаётся Главе областной администрации.

Реализация программы «Тайный покупатель»

- Разработка специального чеклиста.
- Разработка методики оценки результатов, согласно чеклисту.
- Определение проблем по которым поступают массовые обращения на «горячую линию».
- Определение интересующих вопросов, которые будут использоваться при телефонном звонке.
- Подготовка, инструктаж персонала (операторы «горячей линии»).
- Определение сроков.



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

Параметры проведения обзвона

Дата проведение обзвона:

4 февраля 2013 год

Название организации:

Городские и районные управления труда и социальной защиты населения в Кировоградской области

Легенда:

Уточнение информации о списке необходимых документов для оформления выплат по уходу за ребёнком.



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

Группы параметров

№	критерии	шкала
I.	Базовые навыки	15%
II.	Стиль общения	20%
III.	Управление общением	30%
IV.	Знание предметной области	30%
V.	Процедурная часть	5%



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

1. Базовые навыки 15%

№	критерии	шкала
1.	Приветствие	0/1
2.	Название организации	0/1
3.	Сотрудник представился	0/1
4.	Узнали ли имя звонящего/использовали ли имя	0/0,5/1
5.	Прощание	0/1

2. Стил ь общения 20%

№	критерии	шкала
6.	Переход на один язык с абонентом	0/1
7.	Наличие слов вежливости	0/1
8.	Темп разговора	0/1
9.	Громкость и культура речи	0/0,5/1

3. Управление общением 30%

№	критерии	шкала
10.	Активная позиция в разговоре	0/0,5/1
11.	Внимательное и корректное слушанье	0/1
12.	Работа с возражениями	0/0,5/1



3. Управление общением 30%

№	критерии	шкала
10.	Активная позиция в разговоре	0/0,5/1
11.	Внимательное и корректное слушание	0/1
12.	Работа с возражениями	0/0,5/1

4. Знание предметной области 30%

№	критерии	шкала
13.	Понятное объяснение	0/0,5/1
14.	Впечатление о компетентности сотрудника	0/0,5/1

5. Процедурная часть 5%

№	критерии	шкала
15.	Соединение до 15 секунд	0/1
16.	Номер телефона для получения инфо. был верен	0/1
17.	Вам удалось получить инфо. у сотрудника поднявшего трубку	0/0,5/1
18.	Вам вообще удалось получить интересующую информацию	0/0,5/1



1. Базовые навыки 15%

Предполагает в разговоре наличие фраз приветствия: "Здравствуйте, добрый день, добрый вечер" и т.д., представление организации, представление сотрудника по имени, уточнения имени у звонящего, прощание.

2. Стил ь общения 20%

Предполагает в разговоре сотрудника использование общепринятых слов вежливости: "Спасибо, пожалуйста, будьте добры" и т.д., отсутствие в разговоре слов паразитов.

3. Управление общением 30%

Предполагает, что сотрудник организации делает попытки активно помочь звонящему. Не ждёт наводящие вопросы, а максимально полно предоставляет запрашиваемую информацию.

4. Знание предметной области 30%

Предполагает в ответе сотрудника логическую структуру, использование пауз между блоками информации, оперирование понятными звонящему терминами. Предполагает оценку клиентом полноты предоставления информации сотрудником, т.е., получил звонящий ответ на свой вопрос и всю информацию по нему.

5. Процедурная часть 5%

Предполагает, что соединение с сотрудником, не более чем через 15 секунд. Номера телефона организации в общедоступных справочниках указаны верно и по ним можно дозвониться. Предполагает, что Вы получили информацию у сотрудника, которому дозвонились и получили всю необходимую информацию.



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

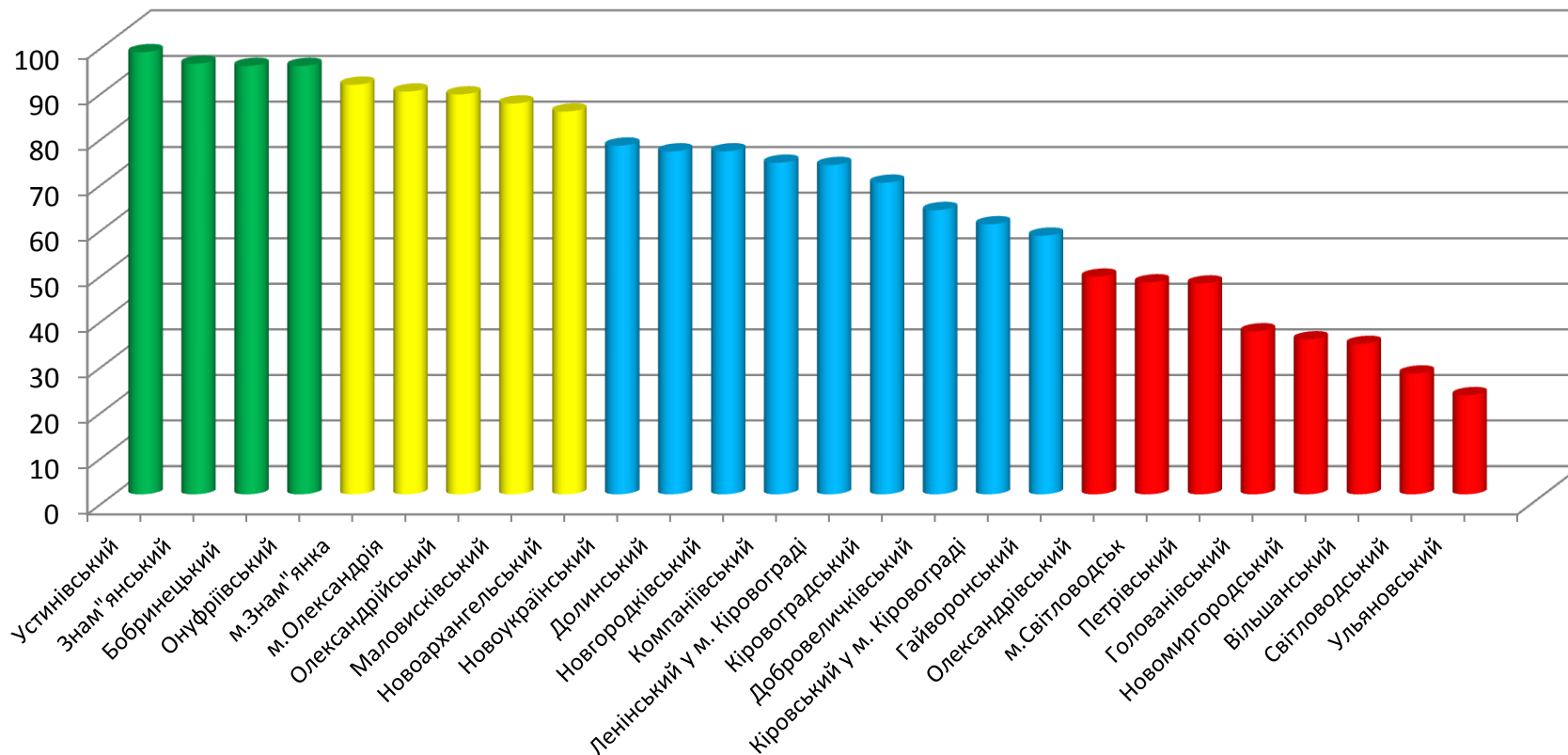
Протокол оценки /чеклист/

Протокол оценки разговоров. Исследования качества обслуживания операторами «Горячей линии»					
Имя оператора			Дата		
Название организации			опрашиваемый (ФИО, должность)		
Протокол оценки разговоров. Исследования качества телефонного обслуживания.					
№	Критерии	оценки	Разговор	баллы	Примечание
Базовые навыки		max	5	3	
15%		real	0		
		%	0%	0	
1	Приветствие	0/1			
2	Название организации	0/1			
3	Сотрудник представился	0/1			
4	Узнали ли имя звонящего/использовали ли	0/0,5/1			
5	Прощание	0/1			
Стиль общения		max	4	5	
20%		real	0		
		%	0%	0	
6	Переход на один язык с абонентом	0/1			
7	Наличие слов вежливости	0/1			
8	Темп разговора	0/1			
9	Громкость и культура речи	0/0,5/1			
Управление общением		max	3	10	
30%		real	0		
		%	0%	0	
10	Активная позиция в разговоре	0/0,5/1			
11	Внимательное и корректное слушание	0/1			
12	Работа с возражениями	0/0,5/1			
Знание предметной области		max	2	15	
30%		real	0		
		%	0%	0	
13	Понятное объяснение	0/0,5/1			
14	Впечатление о компетентности сотрудника	0/0,5/1			
Процедурная часть		max	4	1,25	
50%		real	0		
		%	0%	0	
15	Соединение до 15 секунд	0/1			
16	Номер телефона для получения инфо. был	0/1			
17	Вам удалось получить инфо. у сотрудника	0/0,5/1			
18	Вам вообще удалось получить	0/0,5/1			
			Разом	0	

Страница 1



Сравнительная характеристика районов по бальной шкале



0-50 %	Низкий уровень
50-80 %	Недостаточный уровень
80-90 %	Удовлетворительный уровень
90-100 %	Высокий уровень



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

Сравнительная характеристика районов /таблица/

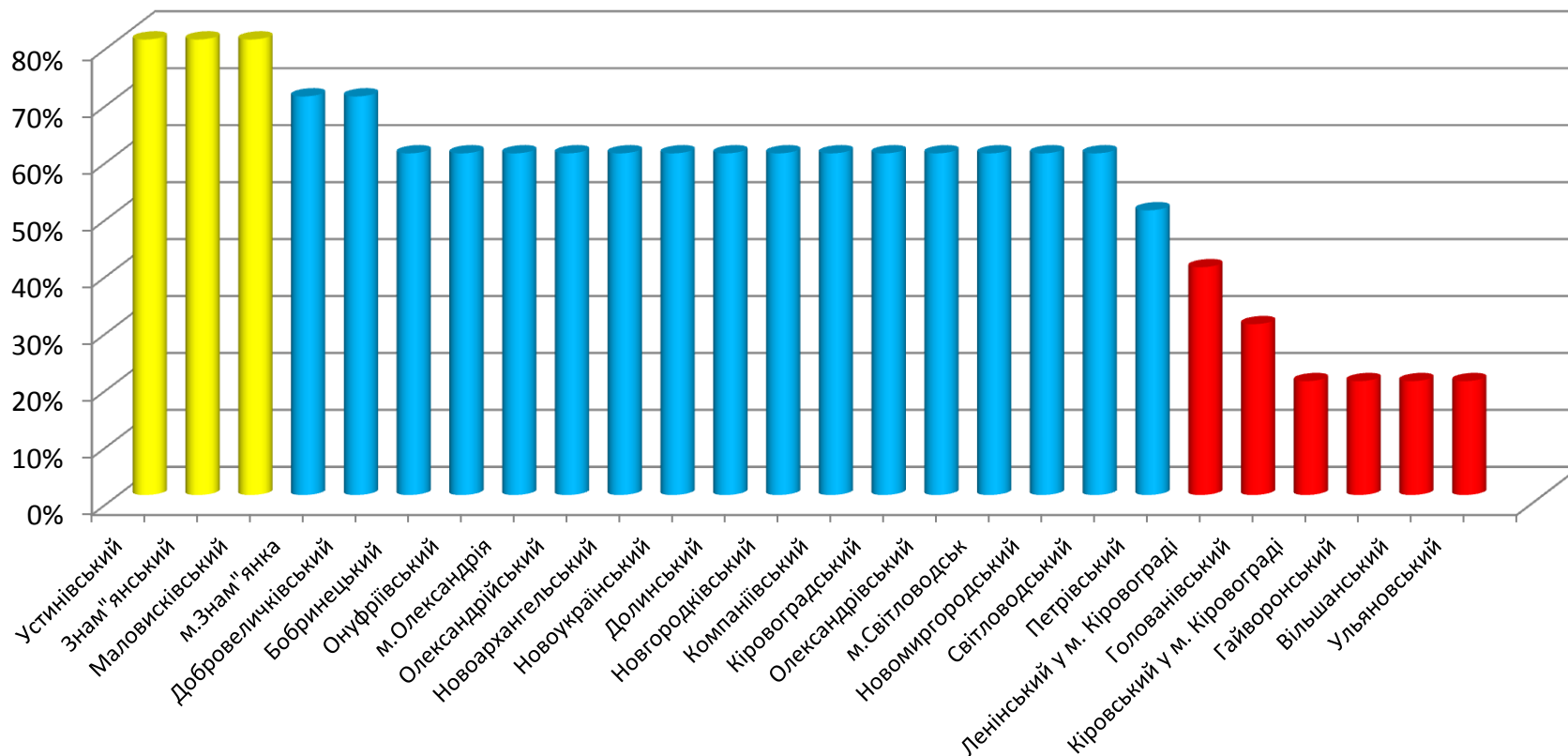
	бал	Базові навички	Стиль спілкування	Управління спілкуванням	Знання предметної області	Процедурна частина
Устинівський	97,00	80%	100%	100%	100%	100%
Знам'янський	94,50	80%	88%	100%	100%	100%
Бобринецький	94,00	60%	100%	100%	100%	100%
Онуфріївський	94,00	60%	100%	100%	100%	100%
м.Знам'янка	89,87	70%	75%	100%	100%	88%
м.Олександрія	88,37	60%	100%	83%	100%	88%
Олександрійський	87,75	60%	100%	83%	100%	75%
Маловисківський	85,75	80%	100%	67%	100%	75%
Новоархангельський	84,00	60%	100%	67%	100%	100%
Новоукраїнський	76,50	60%	100%	67%	75%	100%
Долинський	75,25	60%	88%	50%	100%	75%
Новгородківський	75,25	60%	100%	67%	75%	75%
Компаніївський	72,75	60%	63%	83%	75%	75%
Ленінський у м. Кіровограді	72,25	40%	100%	67%	75%	75%
Кіровоградський	68,37	60%	63%	67%	75%	88%
Добровеличківський	62,37	70%	63%	67%	50%	88%
Кіровський у м. Кіровограді	59,25	20%	88%	68%	50%	75%
Гайворонський	56,75	20%	50%	83%	50%	75%
Олександрівський	47,75	60%	50%	33%	50%	75%
м.Світловодськ	46,50	60%	13%	33%	75%	50%
Петрівський	46,25	50%	0%	67%	50%	75%
Голованівський	35,75	30%	38%	17%	50%	75%
Новомиргородський	34,00	60%	63%	33%	0%	50%
Вільшанський	33,00	20%	38%	17%	5%	50%
Світловодський	26,50	60%	38%	0%	25%	50%
Ульяновський	21,75	20%	0%	0%	50%	75%



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

Оценка базовых навыков в разрезе районов



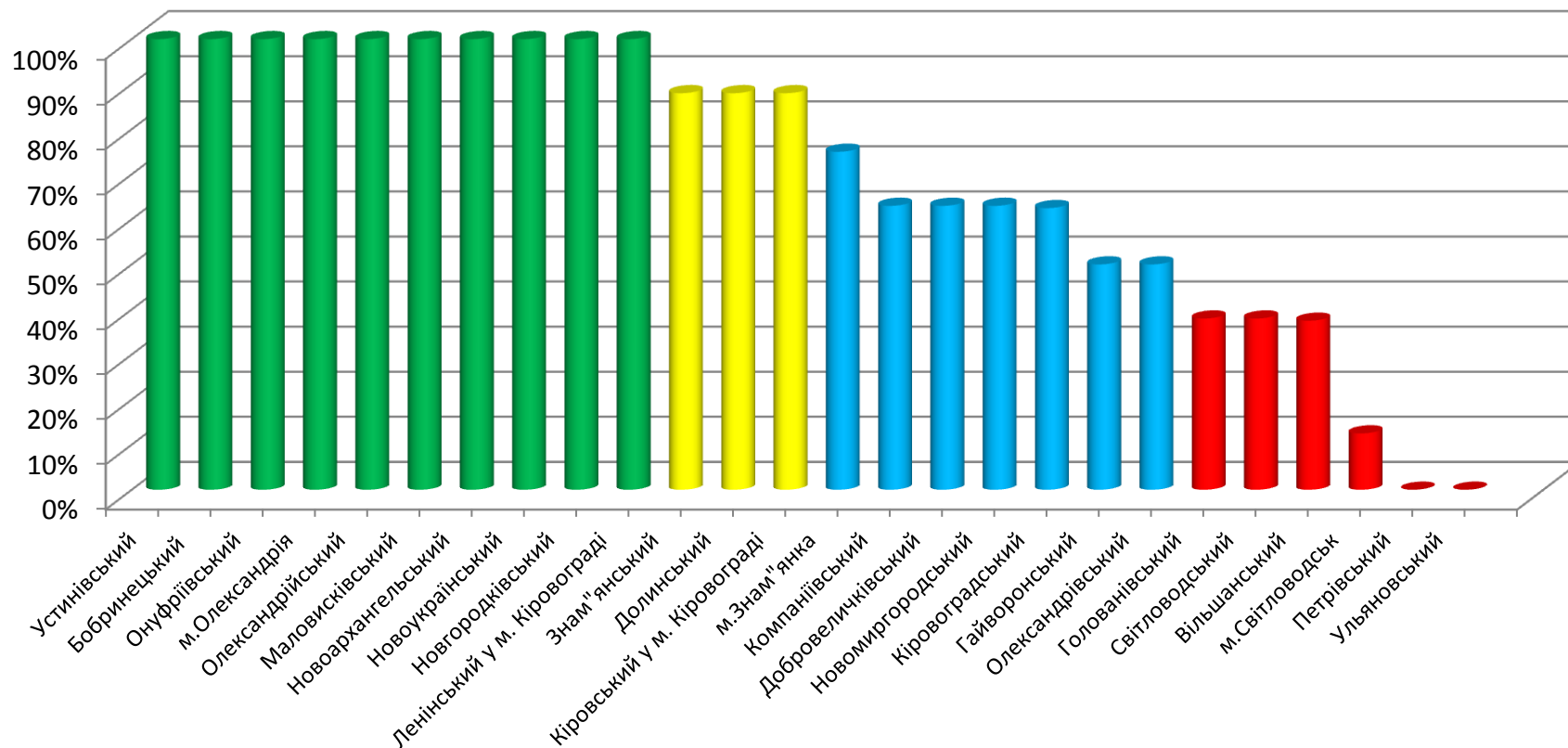
0-50 %	Низкий уровень
50-80 %	Недостаточный уровень
80-90 %	Удовлетворительный уровень
90-100 %	Высокий уровень



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

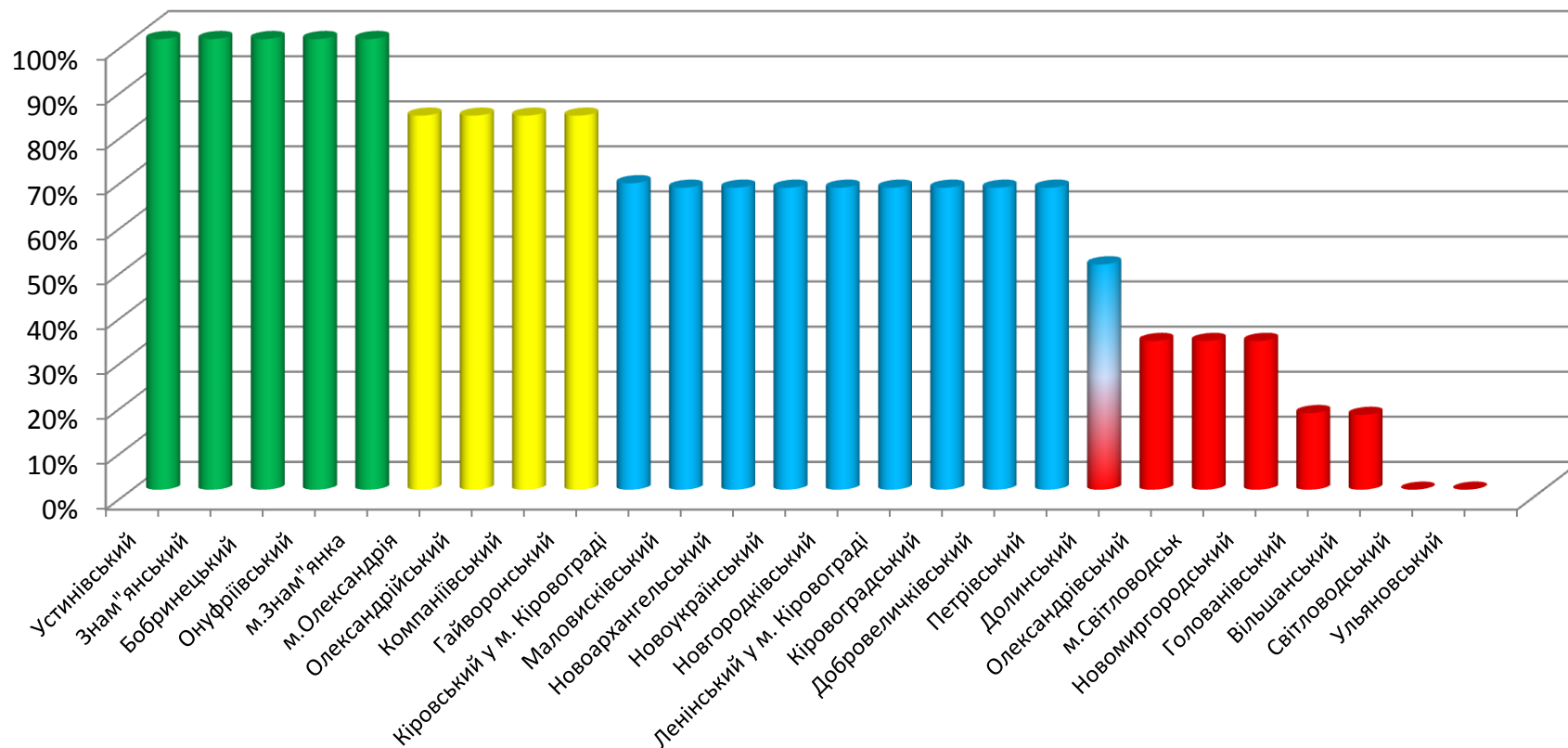
Оценка стиля общения в разрезе районов



0-50 %	Низкий уровень
50-80 %	Недостаточный уровень
80-90 %	Удовлетворительный уровень
90-100 %	Высокий уровень



Оценка управления общением в разрезе районов



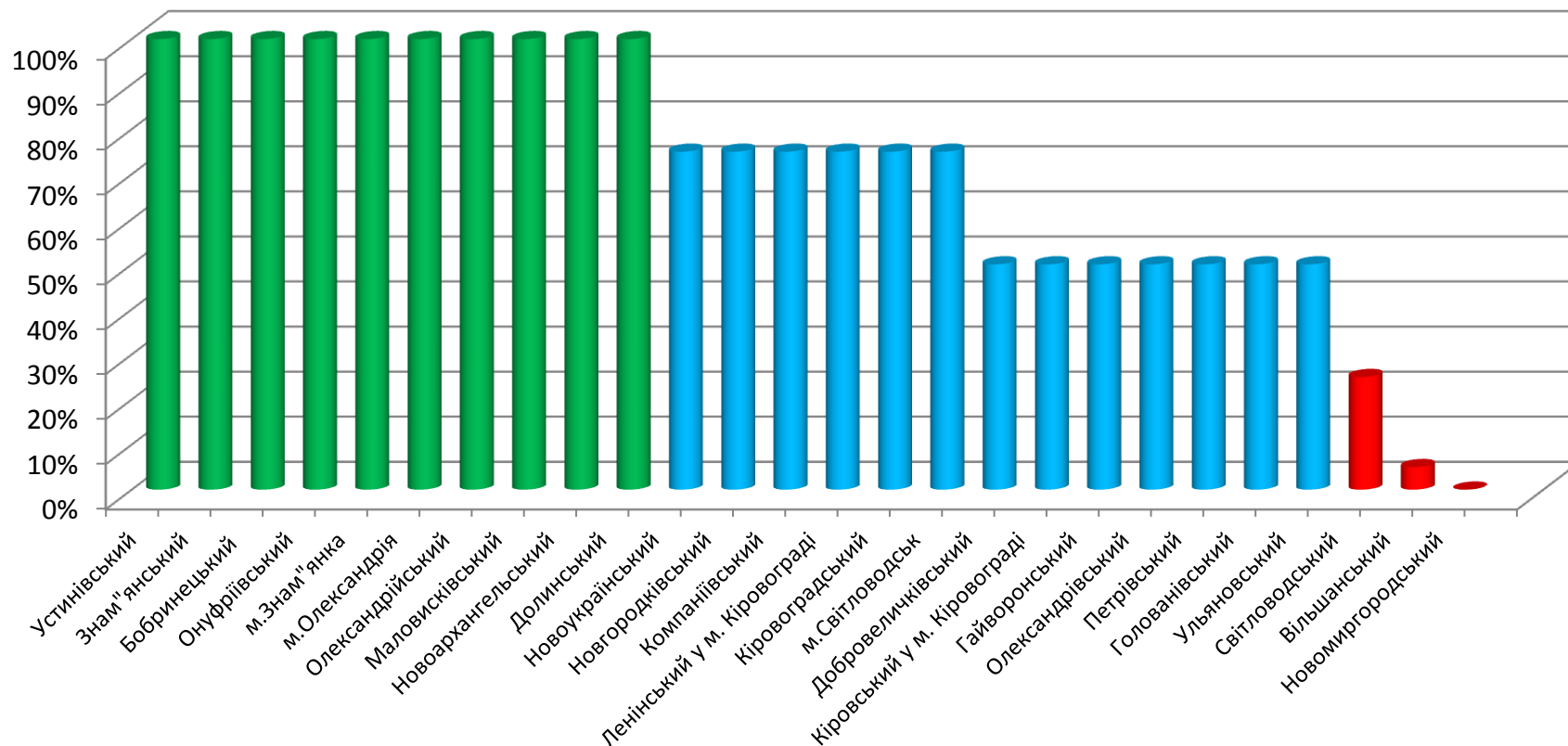
0-50 %	Низкий уровень
50-80 %	Недостаточный уровень
80-90 %	Удовлетворительный уровень
90-100 %	Высокий уровень



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

Оценка знаний предметной области в разрезе районов



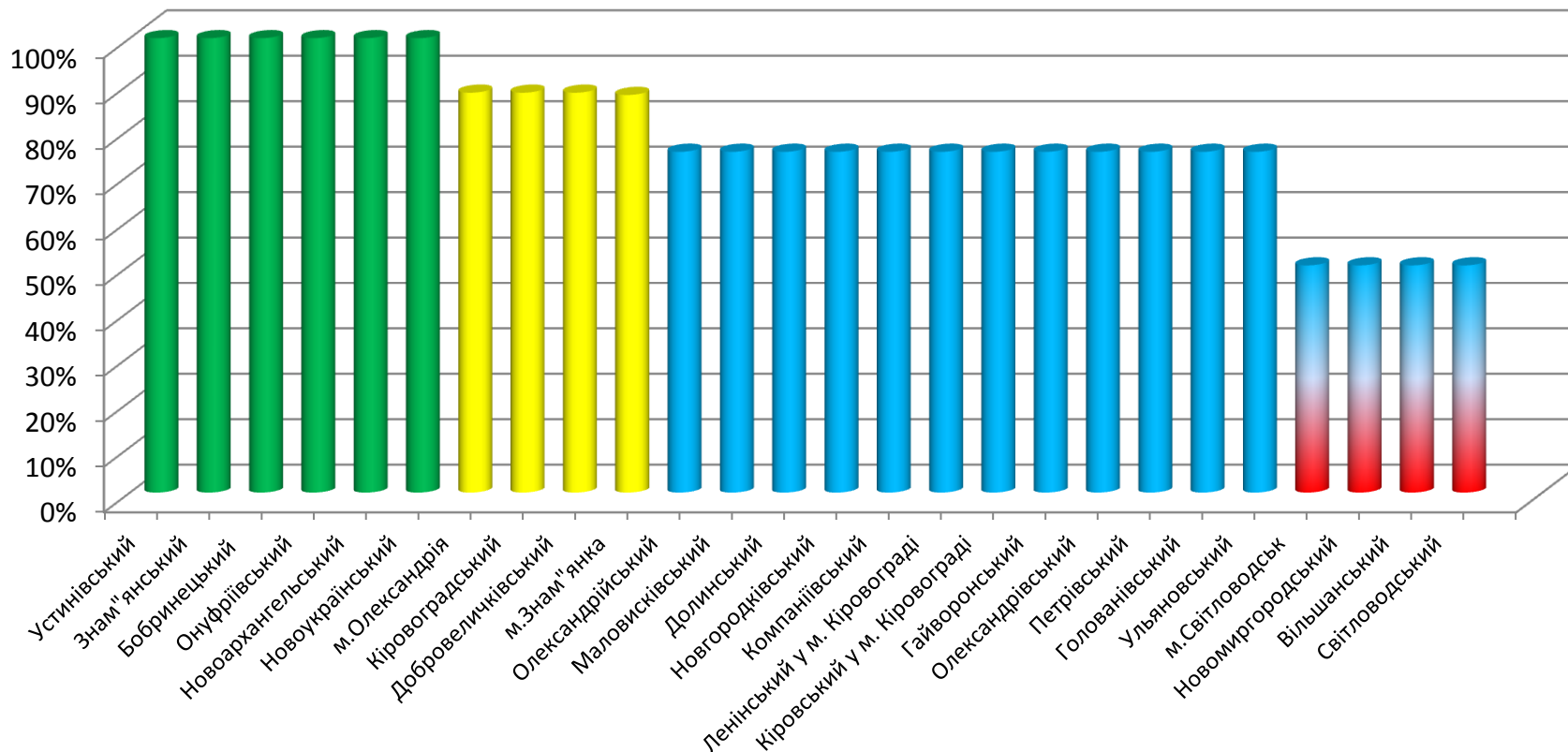
0-50 %	Низкий уровень
50-80 %	Недостаточный уровень
80-90 %	Удовлетворительный уровень
90-100 %	Высокий уровень



КИРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

0800 500 238

Оценка процедурной части в разрезе районов



0-50 %	Низкий уровень
50-80 %	Недостаточный уровень
80-90 %	Удовлетворительный уровень
90-100 %	Высокий уровень