

Головне правило інтерпретації знаків невербального спілкування полягає в тому, що їх не можна розглядати ізольовано один від одного: необхідно враховувати весь комплекс супровідних їх знаків і жестів.

Не можна трактувати жести окремо від контексту їх прояву.

Варто враховувати національні і релігійні особливості невербальної комунікації.

Слід пам'ятати про «другу натуру» – роль, яку грає людина. Роль може бути обрана для маскуванню.

На переговорах можна застосовувати лише зрозумілі обом сторонам жести. Інші невербальні засоби можуть розглядатись як «нечесна гра».

Отже, грамотне застосування мови поз і жестів є дієвим способом скласти позитивне враження на співрозмовника і досягнути успішного завершення переговорів.

Список використаних інформаційних джерел

1. Бардієр Г. Бізнес-психологія / Г. Бардієр. – Москва : Генеза, 2002. – 412 с.
2. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / Пиз А. – Москва, 2000. – 188 с.
3. Солощук Л. В. Принцип координативної взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації / Л. В. Солощук // Мовні та концептуальні картини світу : зб. наук. пр. – Київ : Київський нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, 2005. – С. 7–11.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ РОБОТИ ОПЕРАТОРІВ ЯК ФАКТОР КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ТОВ «РГК «КОНТАКТ ЦЕНТР»

Ю. С. Підпригора, магістр спеціальності Бізнес-адміністрування, група БА м ПВ-61

В. Ф. Іванюта, науковий керівник, д. е. н., професор кафедри менеджменту

Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

ТОВ «РГК «Контакт центр» – є внутрішнім (корпоративним) контакт центром, що функціонує у системі групи компаній Регіональна газова компанія та здійснює обслуговування споживачів газу в Полтаві та області. Одним із ключових показників конкурентоспроможності у даному випадку виступає якість обслуговування клієнтів компанії.

Аналіз спостережень за роботою операторів методом фотографії робочого дня показав, що оператори контакт центру працюють як з вхідними дзвінками, так і здійснюють вихідні дзвінки. Співвідношення вхідних і вихідних дзвінків значне і доходить до 50 %, що свідчить про те, що оператори не укладаються в норматив часу обслуговування, який становить 15 абонентів в годину. При високому навантаженні дзвінків і необхідності робити відкладені виклики, проміжок часу між дзвінками (так званий «простій») становить від 10 до 30 і більше % від загального часу перебування оператора на робочому місці, середній час одного з'єднання становить 3 хв, при цьому очікування відповіді клієнтом становить від 2 до 10 хв. За характером основна маса дзвінків пов'язана з недостатньою якістю надання послуги. Більше 30 % дзвінків перенаправляються до фахівців другого рівня. Близько 10 % перенаправляються на виклик майстрів, що свідчить про «вузькі місця», що існують у взаємодії між структурними підрозділами компанії. Якість роботи операторів (грамотність мови, тембр мови, дотримання мовного модуля, володіння мовами) не завжди відповідають очікуванням клієнта.

Порівняльний аналіз статистичної звітності надходять дзвінків протягом кожної години і чисельності операторів показав, що кількість працюючих в даний час операторів перевищує нормативний показник. Однією з причин невиконання нормативу обслуговування є висока стомлюваність при виконанні напруженої роботи протягом тривалого часу (8 годин для зміни).

У зв'язку з вузькою спеціалізацією операторів, клієнт не має можливості отримати задоволення його відповідь «в одне вікно».

Висока плинність операторів збільшує навантаження на наставників, тим більше, що період наставництва становить 2 місяці. Резервами підвищення ефективності управління якістю діяльності операторів контакт-центру можна визначити наступне:

1. Робота операторів повинна здійснюватися на основі ключових показників ефективності: дотримання нормативів часу обслуговування абонентів; підвищення якості обслуговування за рахунок зменшення частки заявок, відправлених на нижній рівень технічної підтримки (на вихід до клієнту); підвищення швидкості реагування на дзвінок, за рахунок зменшення частки відкладених викликів в загальному обсязі дзвінків. Дані показ-

ники повинні бути відображені в мотиваційній програмі операторів.

2. Застосування більш гнучкого графіка роботи змін і переклад операторів на двозмінну роботу по 6 годин дозволить підвищити оперативність роботи за рахунок зниження стомлюваності.

3. Скорочення періоду адаптації можливо через побудову системи навчання зі скороченими термінами, в зв'язку з чим є виправданим створення групи навчання і моніторингу роботи операторів в рамках контакт-центру з перекваліфікацією найбільш підготовлених фахівців і наставників в тренерів.

4. Необхідно додатково проаналізувати всі можливі фактори, впливають на інтенсивність праці, такі як статеві характеристики операторів, складність завершального етапу дзвінка, необхідність роботи в різних програмах одночасно для отримання відсутньої інформації і т. д.

5. Забезпечення взаємозамінності між операторами, обслуговуючими різні напрямки і зміст надходять дзвінків, що дозволить вирішити проблему клієнта «в одне вікно».

6. Підвищення якості наданої послуги суміжними структурними підрозділами може сприяти зменшенню навантаження на операторів за рахунок зниження кількості дзвінків.

Виявлені резерви дозволять скоротити норматив часу обслуговування клієнта, що призведе до економії робочого часу на 25 %. Забезпечення та підтримка таких результатів значно підвищить рівень внутрішньої конкурентоспроможності компанії.

Список використаних інформаційних джерел

1. Самолубова А. Б. Call-Center на 100 %: практическое руководство по организации центра обслуживания вызовов / Самолубова А. Б. – 2-е изд. – Москва : Альпина Паблицерз, 2010.
2. Сергеев Р. Контакт-центры на пути к оптимуму [Електронний ресурс] / Сергеев Р. Журнал сетевых решений / LAN. – 2008. – № 05. – URL: <http://www.osp.ru/lan> (дата звернення: 10.02.2019).
3. Горева-Куртышева А. А. Экономическая сущность деятельности Call-центров и специфика их работы при входящем и исходящем консультировании / Горева-Куртышева А. А. // Вестник Самарского государственного университета. – 2015. – № 2 (124). – С. 122–131.