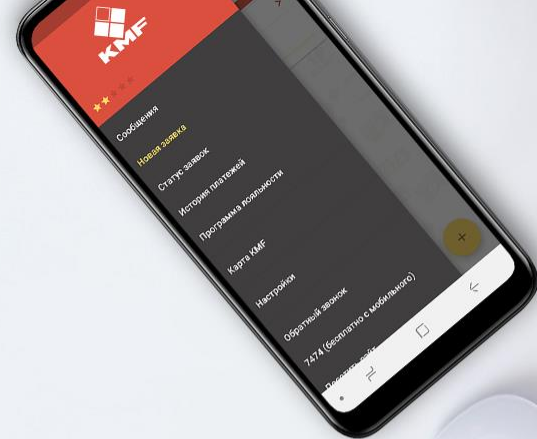


# Работа со сложными клиентами в КЦ

Контакт Центр



# Сложные клиенты

- Повышает голос
- Угрожает
- Нецензурная речь
- Переходит на личности



- Выгорание
- Текучка
- Репутация компании
- Низкий моральный дух

# Работа со сложными клиентами в КЦ

1. Нам не звонят «сложные клиенты»
2. Уровень оператора
3. Уровень старшего в КЦ
4. Вторая линия КЦ
5. Отдел по работе с жалобами



1. Иллюзия
2. Обучение
3. Дополнительные расходы

## Уровень оператора или старшего в КЦ



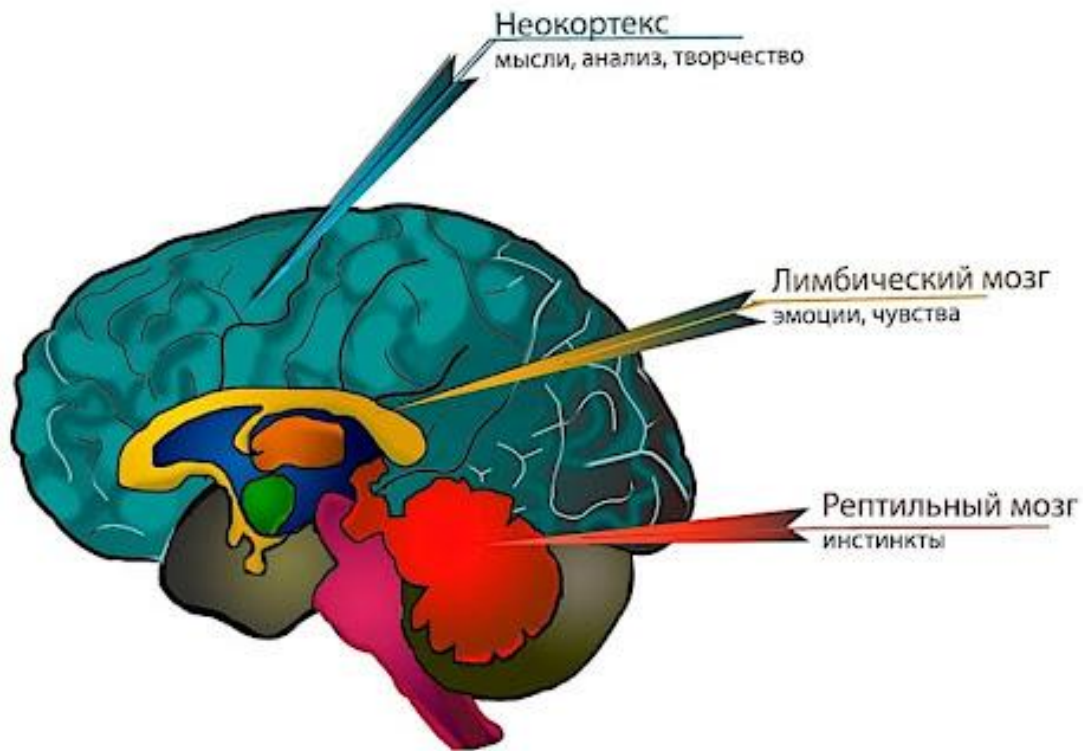
1. Обучение
2. Отчетность
3. Доп мотивация
4. Встречи и обсуждение

## Вторая линия или Отдел по работе с жалобами



1. Обучение
2. Отчетность
3. Стандартная мотивация
4. Обратная связь

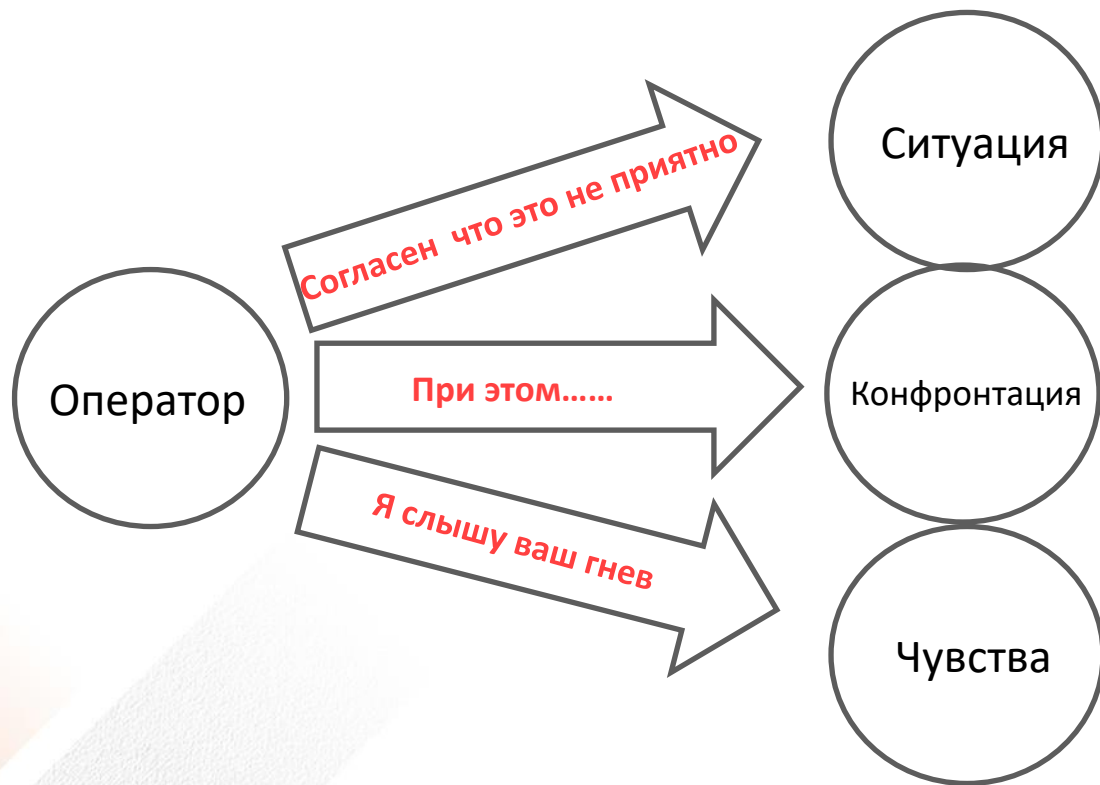
# Сложные клиенты (структура)



Задачи:

1. Перевести из  
ИНСТИНКТА В ЭМОЦИИ
2. Перевести из  
ЭМОЦИЙ В АНАЛИЗ

# Инструмент – «Глаз Быка»



3 шага:

1. Услышать чувства
2. Поддержать ситуацию
3. Конфронтация





**Спасибо за  
внимание!**