

## **ПОЛОЖЕННЯ**

### **щодо порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників для безпосередньої взаємодії зі споживачами**

#### **1. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 1.1 Положення про порядок проведення навчання і перевірки знань спеціалістів встановлює порядок навчання та перевірки знань з питань безпосередньої взаємодії зі споживачами посадових осіб та інших працівників у процесі трудової діяльності.
- 1.2 Положення спрямоване на реалізацію в Підприємстві системи навчання з питань безпосередньої взаємодії зі споживачами посадових осіб та інших працівників.
- 1.3 Кожен співробітник компанії зобов'язаний пройти базове навчання, ознайомитись зі стандартами компанії та впродовж своєї трудової діяльності відвідувати адаптаційні бесіди, міні лекції та тренінги.
- 1.4 Робочий день спеціалістів роботи з клієнтами розпочинається не раніше 09:00 і завершується не пізніше 18:00.

#### **2. НАВЧАННЯ**

- 2.1 Навчання на Підприємстві включає в себе: базове навчання співробітників, оцінку якості розмов співробітників, міні лекції, тренінги, відео-уроки.
- 2.2 Базове навчання співробітників триває 3 дні і складається з теоретичної частини та практичної. Теоретичну частину забезпечує бізнес-тренер Підприємства, практичну частину забезпечують інструктори (працюючі спеціалісти департаменту дистанційної роботи з клієнтами)
  - 2.2.1 В перший день навчання обговорюються загальні правила роботи в компанії, структура компанії, законні підстави.
  - 2.2.2 В другий день навчання обговорюються законні підстави дзвінків, вивчаються стандарти переговорів зі споживачами.
  - 2.2.3 В третій день навчання вивчається правове поле взаємодії зі споживачем, обговорюються юридичні форми аргументації.
  - 2.2.4 Окрім теоретичної частини майбутні співробітники всі 3 дні навчання вивчають CRM для правильності фіксування інформації.
- 2.3 Відділ навчання та контролю якості з метою покращення якості переговорів операторів зі споживачами прослуховують розмови

спеціалістів департаменту дистанційної роботи з клієнтами, запис яких ведеться завчасно.

- 2.4 Працівники департаменту дистанційної роботи з клієнтами зобов'язані пройти повторне навчання після проходження випробовуваного періоду (1-3 місяці).
- 2.5 Працівники департаменту дистанційної роботи з клієнтами зобов'язані використовувати в роботі інформацію отриману на будь якому виді навчання.
- 2.6 Працівники департаменту дистанційної роботи з клієнтами зобов'язані брати участь у тренінгах, відвідувати міні-лекції, для підвищення кваліфікації, які організовує департамент по роботі з персоналом, керівник напрямку, керівник КЦ.
- 2.7 Працівники департаменту дистанційної роботи з клієнтами зобов'язані вивчати інформацію, яка буде подана у вигляді відео-уроку, пам'ятки, роздаткового матеріалу.
- 2.8 Працівники департаменту дистанційної роботи з клієнтами зобов'язані дотримуватись вказівок від керівника напрямку, керівника КЦ, спеціаліста департаменту по роботі з персоналом щодо покращення ефективності переговорів.

### **3. ТЕСТУВАННЯ**

- 3.1 З метою вивчення рівня компетенції спеціалістів департаменту дистанційної роботи з клієнтами можуть бути проведені різні форми тестування.
- 3.2 Тестування для спеціалістів організовує і проводить департамент по роботі з персоналом.
- 3.3 З метою об'єктивного вивчення рівня компетенції спеціалісти зобов'язані проходити тестування самостійно, не користуючись ніякими джерелами.
- 3.4 Результати тестування та висновки за результатами оголошуються не пізніше 3 робочих днів після проведення тестування.
- 3.5. Якщо результат тестування не відповідає нормі, керівником може бути прийнято рішення про проведення додаткового індивідуального/загального навчання.