



Первый
Украинский
Международный
банк



Инструкция тайного покупателя:



Оценка качества обслуживания call-центра банка «ПУМБ».

ПУМБ — один из ведущих украинских банков. Принадлежит промышленно-финансовой группе "СКМ".

Сайт - (<http://pumb.ua/>)

ЗАДАНИЕ - КРАТКО

1. Вы обращаетесь в call-центр с целью получения консультации.
2. Вам от 25 лет, Вы **не являетесь клиентом** банка ПУМБ.
3. Вы трезво оцениваете риски и руководствуетесь стабильностью учреждения при выборе банка.
4. Общайтесь с сотрудником call-центра не спеша, проявляйте заинтересованность.
5. Длительность общения - **не менее 3 минут**.
6. На любом этапе консультации **сделайте возражение**, соответствующее Вашему сценарию, и **запомните что ответил сотрудник**.
7. Звонок необходимо совершить **с 9:00 до 18:00 в будние дни**.
8. Обязательно зафиксируйте и укажите сколько времени длилось ожидание на линии, перед консультацией.
9. С одного номера Вы можете совершить только один звонок.
10. Запомните и запишите в анкете: точное время звонка в call center, длительность разговора, имя сотрудника, который Вас консультировал, подробные комментарии по ответам НЕТ и N/A в конце каждого раздела.



СЦЕНАРИЙ ЗВОНКА

<p>Приветствие</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Сотрудник call-центра ПУМБ должен поприветствовать Вас и представиться. <p>Например: <i>«Здравствуйте/Добрый день/Добрый вечер, оператор <...>.»</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Оператор должен поинтересоваться, как к Вам можно обращаться.
<p>Консультация и решение</p> 	<p>Запомните вопросы, которые Вам задал сотрудник для выявления Ваших потребностей, внимательно ли он слушал Ваши ответы, резюмировал ли сотрудник Ваши потребности.</p> <p>ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Специалист предложил Вам продукт/услугу, который соответствовал Вашим пожеланиям.• Насколько презентация продукта/услуги была яркой, интересной и запоминающейся для Вас.• На любом этапе консультирования специалист предложил Вам дополнительный продукт/услугу.
<p>Завершение диалога</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Запомните, сотрудник уточнил, остались ли у Вас вопросы.• Отметьте, сотрудник предложил обращаться в отделение Банка, поблагодарил за звонок, вежливо попрощался.

АРТЕФАКТЫ



Аудиозапись звонка

(полная, хорошего качества, без треска и шума).

На аудиозаписи обязательно должна быть вся проверка.



Перед заполнением анкеты внимательно прослушайте аудиозапись и заполните анкету **строго в соответствии с аудиозаписью**.

Дословно указывайте в анкете фразы сотрудника.

ЗАПРЕЩЕНО



Менять формулировки и условия легенды!



Анкету необходимо заполнить **НЕ ПОЗЖЕ 8-и часов** после выполнения задания.



В случае нарушения требований данной инструкции, не выполнения условий сценария, отсутствия одного из артефактов, Ваша анкета не будет принята и оплачена!

ЖЕЛАЕМ ВАМ УСПЕШНОГО ВИЗИТА!