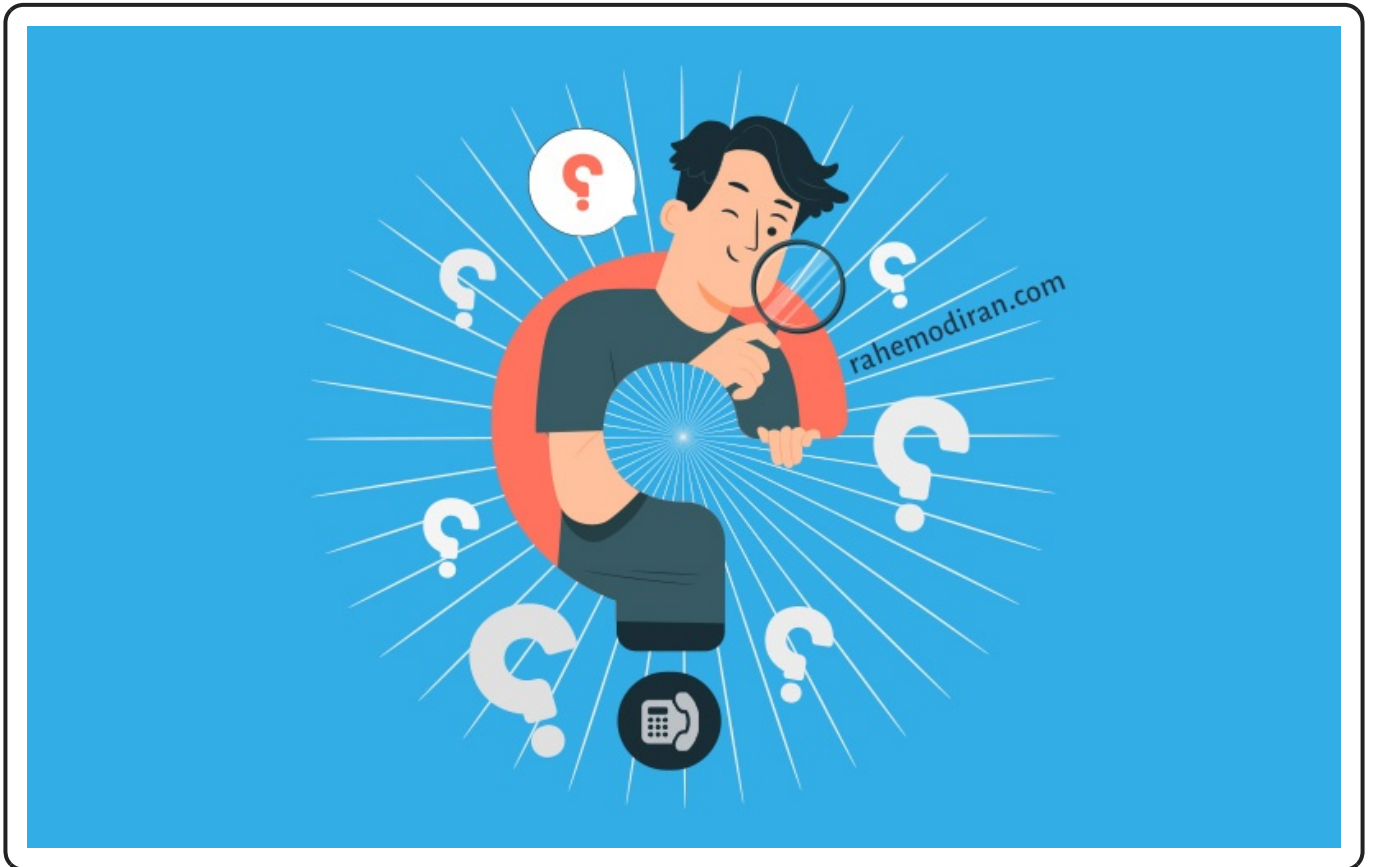




سوالات مهم هنگام مصاحبه استخدام نیروی مرکز تماس

استخدام نیروی مرکز تماس همیشه یکی از چالش‌های مدیران سازمان‌ها و سرپرستان مراکز تماس بوده است. کار کردن در یک مرکز تماس ضمن جذابیت‌هایی که دارد، سختی‌های خودش را نیز به همراه می‌آورد. برای مثال برقراری تعداد زیادی تماس سرد در روز که ممکن است شما را در ابتدا خسته کند. خصوصاً اینکه این تماس‌ها، بلافاصله منجر به نتیجه نشوند و شما احساس کنید که در جای خود، در حال درجا زدن هستید.

لذا یک متقاضی کار در یک مرکز تماس باید ضمن داشتن آگاهی



کافی از اینکه آنجا چه اتفاقاتی ممکن است رخ دهد، اشتیاق کافی برای یادگیری و حل مساله را نیز داشته باشد. یک مرکز تماس مثل یک ایستگاه پلیس است که هر لحظه ممکن است با یک چالش جدید روبرو شود. قطعاً بهترین پلیس شخصی است که ضمن همدردی، مهارت و سرعت عمل کافی برای بررسی سریع و ارائه راه حل مشکل ایجاد شده را داشته باشد. معمولاً کارآگاهان از بین دقیق‌ترین و تیزبین‌ترین پلیس‌ها انتخاب می‌شوند.

آیا شما خودتان را برای ورود به یک چالش جذاب آماده می‌بینید؟
آیا در خودتان می‌بینید که تا جایی پیش بروید که در کار خود **فوق ستاره فروش تلفنی شوید**؟ پس با برخی از سوالات که ممکن است در مصاحبه استخدام نیروی مرکز تماس پرسیده شود، همراه شوید.

مهم ترین سوالات مصاحبه استخدام نیروی مرکز تماس

قرار است شما بعنوان یک بازاریاب تلفنی وارد یک شغلی شوید که ممکن است سکوی پرتاب شما باشد. بازاریابان تلفنی و نیروهای مرکز تماس، چشم و گوش سازمان هستند. ممکن است شما به راحتی تبدیل به یکی از اصلی‌ترین فروشنده‌های سازمان خود شوید که در آن صورت بغیر از پورسانت عالی که نصیب‌تان خواهد شد، امکان پیدا کردن شغل در هر سازمان مشابهی را خواهید داشت و



لذا نگران آینده شغلی‌تان نخواهید بود. تنها چیزی که باید از حالا با خودتان رو راست باشید، این است که آیا به اندازه کافی نسبت به کار در مرکز تماس اشتیاق دارید یا خیر.

بعد از اینکه این سوال را پرسیدید و جوابتان مثبت بود، به شما تبریک می‌گوییم، بیشتر راه را برای خود هموار کرده‌اید. حال در ادامه با برخی از سوالات مهم در مصاحبه استخدام نیروی مرکز تماس در خدمت شما هستیم.

نسبت به یک مرکز تماس چه نگاه یا ایده‌ای دارید؟

مرکز تماس مکانی است که کارشناس مرکز تماس با مشتریان تماس می‌گیرد و سعی می‌کند خدمات با کیفیتی را به مشتریان خود ارائه دهند. علاوه بر این، افرادی که برای مراکز تماس کار می‌کنند باید برای کار در هر زمانی، انعطاف لازم را داشته باشند و حتی باید در روزهای تعطیل و بخصوص تعطیلات ویژه نظیر روزهایی که شرکت در حال برگزاری یک رویداد مهم تبلیغاتی است، کار کنند.

چه چیزی در شغل بازاریابی تلفنی اولویت دارد؟

همیشه حق با مشتری است؛ لذا رضایت مشتری باید در اولویت باشد. زیرا اگر مشتری از شما خرید نکند، دیگر قادر به فروش نیستید. در واقع مشتری مهم‌ترین بخش یک مرکز تماس است که

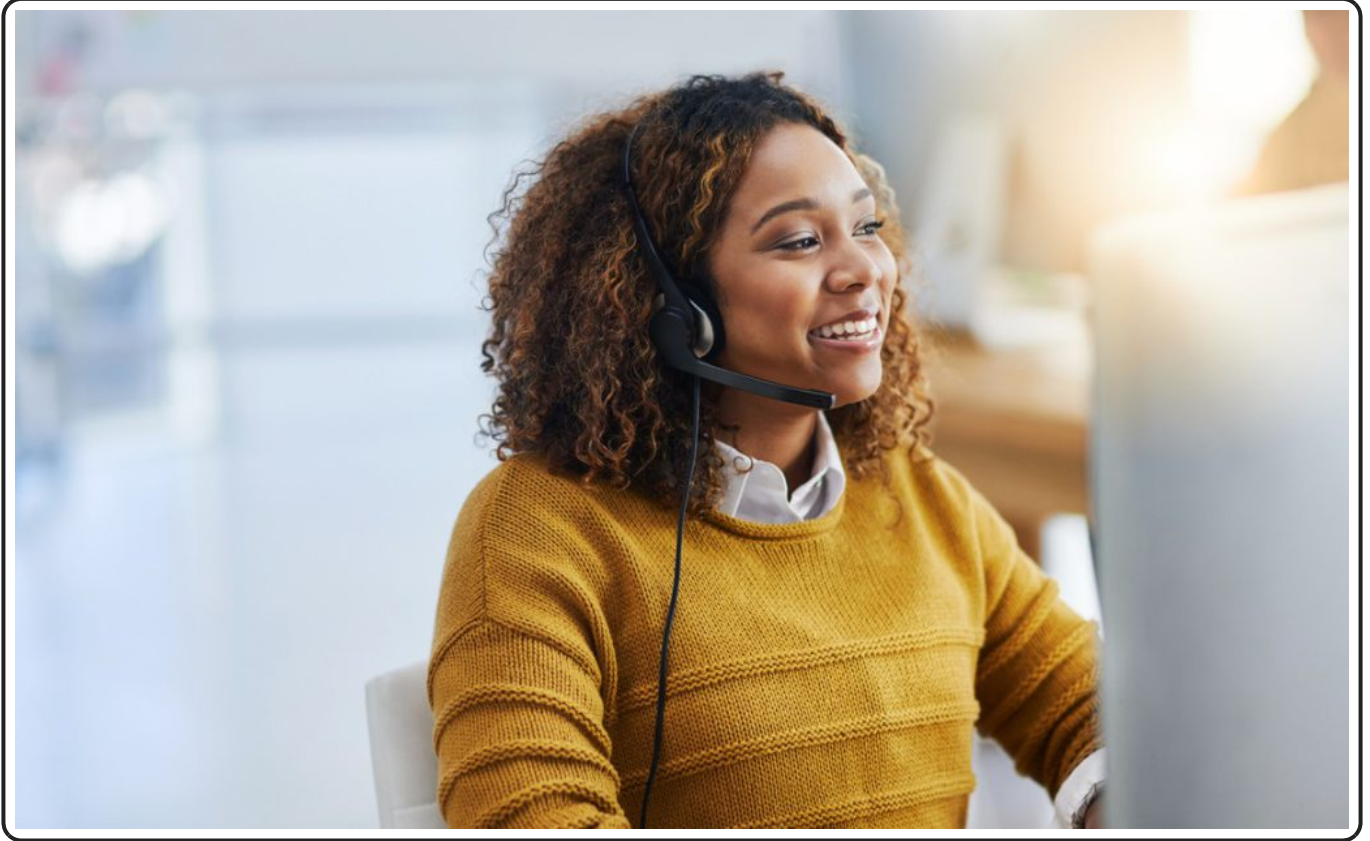


باید با او طوری رفتار کنیم که احساس کند مهم‌ترین فرد روی کره زمین است.

همچنین فروش محصول به فرد مناسب با انتخاب صحیح جامعه هدف برای همان خدمات خاص یا محصول مورد نظر بسیار اهمیت دارد. برای مثال محصولی که برای یک زن خانه‌دار مناسب است نباید به یک کارمند فول تایم پیشنهاد داده شود.

چه عواملی در ایجاد یک تصویر مثبت از خود و سازمان‌تان به مشتری کمک می‌کند؟

در بازاریابی تلفنی، مهم است که بدانید چگونه از توان صدای خود، به صورت موثر استفاده کنید. از آنجایی که مشتری شما را نمی‌بیند، احتمالاً صدای شما برای او معانی مختلفی خواهد داشت. اگر صدای شما خسته باشد ممکن است تصور کند که پاسخ به سوالات او چندان برایتان مهم نیست. همچنین مهم است که هنگام شرکت در تماس‌های بازاریابی تلفنی، کلمات خود را با دقت بالا و هوشمندانه انتخاب کنید.



در اینجا برخی از عواملی که بر روی تصویر از طریق تلفن تأثیر می‌گذارد، آورده شده است:

- کیفیت صدا
- لحن صدا
- سرعت در گفتار
- زیر و بمی لحن گفتار
- نوع نگرش در هنگام تماس به معنی اینکه به تماس خوشبین هستید یا خیر
- زبان بدن



در مورد B۲C ، B۲B و B۲G چه می‌دانید؟

کلمات B۲C ، B۲B و B۲G کاربرد زیادی در بازاریابی، به خصوص بازاریابی تلفنی دارد. شما بعنوان یک بازاریاب باید این اصطلاحات و کاربرد آنها را بدانید.

• B۲B مخفف Business to Business است. به معاملات و روابط تجاری بین مشاغل و سازمان‌ها گفته می‌شود. حجم معاملات B۲B معمولاً بسیار بالا است.

• مخفف معامله یا بیزینس با مشتری و کاربر B۲C است. در معاملات بین شرکت یا کسب و کار شما و مشتریان اتفاق می‌افتد. می‌توان آن را با تعریف یک سوپر مارکت محلی توضیح داد که در آن کالاهای فیزیکی از فروشگاه‌ها به طور مستقیم به مصرف کننده فروخته می‌شوند.

• B۲G مخفف معاملات با دولت است. این یک مشتق از B۲B است که به عنوان یک معامله بین شرکت یا کسب و کار شما و دولت توصیف می‌شود. در این نوع معاملات، واحد تجاری به بخش یا بنگاه دولتی خدمات یا کالا عرضه می‌کند. این نوع معاملات در قالب هیئت‌های ویژه‌ای اتفاق می‌افتد.

چه تکنیک‌هایی به شما کمک می‌کند تا اعتماد مخاطب خود را بدست بیاورید؟

جلب اعتماد مشتری بسیار اهمیت دارد. شما که علاقمند به



استخدام نیروی مرکز تماس هستید باید بسیار به این موضوع حساس باشید. کلماتی که بکار می‌برید، لحن صحبت شما بسیار برای مشتری شما اهمیت دارد. باید خوب حواس‌تان را جمع کنید تا مبادا باعث سلب اعتماد مشتری شوید. موارد متعددی برای جذب اعتماد مشتری اهمیت دارد؛ به طور مثال گوش دادن فعال به صحبت‌های مشتری و عدم قضاوت وی تا پایان صحبت‌هایش.

تکنیک‌های زیر هم به اعتماد مشتریان منجر خواهد شد:

- با اطمینان صحبت کنید
- دوستانه و کارآمد باقی بمانید
- نیاز مشتری را درک کنید و ببینید چه می‌خواهد
- دانش کامل خود در مورد محصول یا خدمات مورد نظر را به مشتریان نشان دهید



پروتکل‌های یک تماس تلفنی خوب چیست؟

پروتکل‌ها در مرکز تماس قوانین نا نوشته‌ای است که رعایت نکردن آن ممکن است کسب و کار و سازمان را به خطر بیاندازد یا بدنام نماید.

هنگام مکالمه با یک مشتری، برخی از پروتکل‌های مهم تلفن باید رعایت شود مانند:

- سریع و پاسخگو بودن در حین پاسخ به تماس



- در هر تماسی اطمینان حاصل کنید که به مشتری با خوشرویی خوش‌آمد گفته می‌شود
- هنگامی که قرار است یک خط را در حالت انتظار قرار دهید، از مشتری اجازه لازم برای این کار را بگیرید.
- در شرایطی که تماس نیاز به انتقال به شخص دیگری را دارد، از مشتری بپرسید و در صورت رضایت او برای انتقال اقدام کنید.
- در پایان تماس، کارشناس مرکز تماس باید اطمینان حاصل کند که مشتری از پاسخ‌های او راضی بوده است.

بهترین ساعت برای تماس تلفنی چه زمانی است؟

کارشناس مرکز تماس نباید در هر زمانی تماسی بگیرد؛ باید قبل از آن رضایت مشتریان برای تماس در هر زمانی که قصد تماس دارند را دریافت کرده باشند. در غیر این صورت ترجیحاً حوالی عصر باید تماس بگیرند.

شماره‌گیر اتوماتیک یا خودکار چیست؟

کارشناس مرکز تماس، معمولاً از نرم افزار خاصی برای شماره‌گیری خودکار شماره تلفن‌ها استفاده می‌کند. به دستگاه‌هایی که این قابلیت را دارند شماره‌گیر خودکار می‌گویند. معمولاً این امکان بر بستر سیستم‌های VoIP و بصورت نرم‌افزاری امکان‌پذیر است.



تماس سرد چیست؟

تماس سرد یک تکنیک تماس تلفنی است، که در آن با مشتریانی برای فروش یا خدمات تماس گرفته می‌شود، که غالباً مشتری انتظارش را ندارد. در واقع فرض کنید که شما تعدادی سرنخ دارید که قرار است اولین تماس از سمت شرکت شما با ایشان برقرار شود و شما هیچ اطلاعی از واکنش ایشان ندارید. تماس‌های سرد عموماً توسط بازاریاب تلفنی انجام می‌شود و هدف آن، سنجش مرغوبیت سرنخ است.

تماس اسپم چیست؟

ارسال پیام‌های انبوه تصادفی یا تماس‌هایی که با هدف بازاریابی تلفنی انجام می‌شوند به عنوان تماس اسپم شناخته می‌شوند. تماس اسپم برای برخی از کسب و کارها بسیار نامناسب است و قبل از ارسال پیام انبوه باید از پیامدهای آن مطمئن شوید.

به عنوان یک بازاریاب تلفنی، اگر مشتری عصبانی شود، چه خواهید کرد؟

اشتیاق به برطرف کردن مشکل بزرگترین کلید حل مساله در بازاریابی تلفنی است. شما ابتدا باید با دقت به صحبت‌های مشتری گوش دهید و دلیل عصبانیتش را به خودش بیان کنید. فقط زمانی اجازه



صحبت دارید که مشتری ساکت و آرام باشد.

چه دلیلی باعث می‌شود که بدنبال این شغل باشید؟

می‌توانید بگویید که از تعامل انسانی لذت می‌برید و از رضایت حاصل از کمک به کسی برای یافتن محصول مناسب یا حل مشکلاتش خوششان می‌آید. در واقع باید نشان دهید که از کمک کردن رضایت کسب می‌کنید.

حقوقی که قرار است در این سمت شغلی دریافت کنید، شما را راضی می‌کند؟

حقوق دریافتی و دستمزد به خودی خود بسیار جذاب است؛ اما باید نشان دهید که خود شغل از آن هم برایتان جذاب‌تر است. بنابراین باید بگویید که من نمی‌خواهم این فرصت شغلی عالی را از دست بدهم.



چگونه فشار کار را مدیریت می‌کنید؟

برای مدیریت موثر در شغل بازاریابی تلفنی باید تمام تلاش را برای ایجاد تمرکز روی کار اصلی انجام دهید.

مهم‌ترین معیار و کمیت قابل شمارش در عملیات یک مرکز تماس چیست؟

تعداد تماس در روز یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش یک مرکز تماس است.



بزرگترین نقطه قوت شما چیست؟ چگونه در این حرفه به شما کمک می‌کند؟

بزرگترین نقطه قوت من این است که تمام تلاشم را برای دستیابی به اهداف بالاتر از چیزی که برایم تعیین شده انجام دهم. این چالش به بازاریاب تلفنی کمک می‌کند تا سازنده و اهل مشارکت باشد.



بیش از هر چیزی، از چه چیزی در بازاریابی تلفنی لذت می‌برید؟

از اینکه هر روز می‌توانم خودم را به چالش بکشم، بیش از هر چیزی



لذت می‌برم. تعریف چالش روزانه و دستیابی به اهداف مشخص شده برای من قابل توجه و رضایت‌بخش است.

از نظر مهارت‌های ارتباطی چه نمره‌ای برای خود در نظر می‌گیرید؟

یک مرکز تماس به یک کارمند با مهارت‌های ارتباطی عالی نیاز دارد. پس همین لحظه خودتان را باور داشته باشید و از ده نمره ۸، ۹ یا ۱۰ به خود بدهید.

هنگام صحبت با مشتریان، چه رویه‌هایی باید رعایت شود؟

۱. خوش آمدگویی مناسب به مشتری
۲. خود را به مشتری معرفی کنید
۳. از مشتری بپرسید که چگونه می‌توانید به او کمک کنید
۴. با حوصله به صحبت‌های مشتری گوش دهید (گوش دادن فعال)
۵. سعی کنید با بهترین راه حل ممکن به مشتری کمک کنید
۶. سطح رضایت مشتری را بررسی کنید
۷. مطمئن شوید که آیا مشتری به کمک بیشتری نیاز دارد یا خیر



در شرایطی که سیستم‌های نرم افزاری و کامپیوتر یا نرم افزار تلفن شما کار نمی‌کند و مشتری هنوز روی خط است، چه خواهید کرد؟

در حین تماس، اگر سیستم به هر دلیلی دچار نقص فنی شد، باید از مشتری بخواهید که گوشی را برای مدتی نگه دارد و اگر مشکل برطرف نشد، ابتدا باید سعی کنید با دانش خود و آنچه از پاسخ او می‌دانید، مشکل او را برطرف کنید. سپس باید بخاطر مشکل ایجاد شده عذرخواهی نمایید و در صورتی که اطلاعات وی را در سیستم وارد نکرده باشید، از او بخواهید که بعداً دوباره تماس بگیرد یا اطلاعات تماس شما را یادداشت کند تا پس از حل مشکل سیستم بتوانید دوباره تماس بگیرید و اطلاعات را کامل نمایید.

کلام آخر

مواردی که به عنوان سوالات مصاحبه استخدامی مرکز تماس مطرح شد تنها بخشی از سوالات یک سرپرست مرکز تماس با شما خواهد بود. البته با پاسخ به این سوالات بیشتر راه را پیموده‌اید، ولی باید دقت کنید که به این مقدار بسنده نشود و اشتیاق و علاقه خود را نیز نسبت به این شغل به مدیر یا سرپرست مرکز تماس نشان دهید. مهم‌ترین نکته‌ای که برای جذب نیروی جدید در مرکز تماس مطرح می‌شود، اشتیاق به حل مشکل دیگران و اشتیاق به یادگیری هر چه بیشتر است.



شما اگر خودتان سرپرست یک مرکز تماس بودید چه پرسش‌های دیگری را با علاقمندان به کار در یک مرکز تماس مطرح می‌کردید؟ چه سوالی درباره این شغل ذهن شما را مشغول کرده و می‌خواهید پاسخ آن را بدانید؟ در قسمت نظرات برای ما بنویسید.

[type="info" align="" class="" width] این مطلب دارای فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از خرید اشتراک الماسی راه‌مدیران به ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[/box]

[type="shadow" align="aligncenter" class="" width] لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی

[/box]

همچنین می‌توانید از طریق سایت راه‌مدیران و یا شماره تماس ۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳ در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پرکردم فرم مشاوره در انتهای صفحه یا از طریق صفحه سلاز باکس جهت شرکت در کارگاه منتظر تماس کارشناسان ما باشید.



نظر شما برای ما ارزشمند است!

با ثبت نظرات خود، به دیگران کمک می‌کنید تا با آموزش‌ها و خدمات ما آشنا شوند، منتظر دیدگاه‌های ارزشمند شما هستیم! □