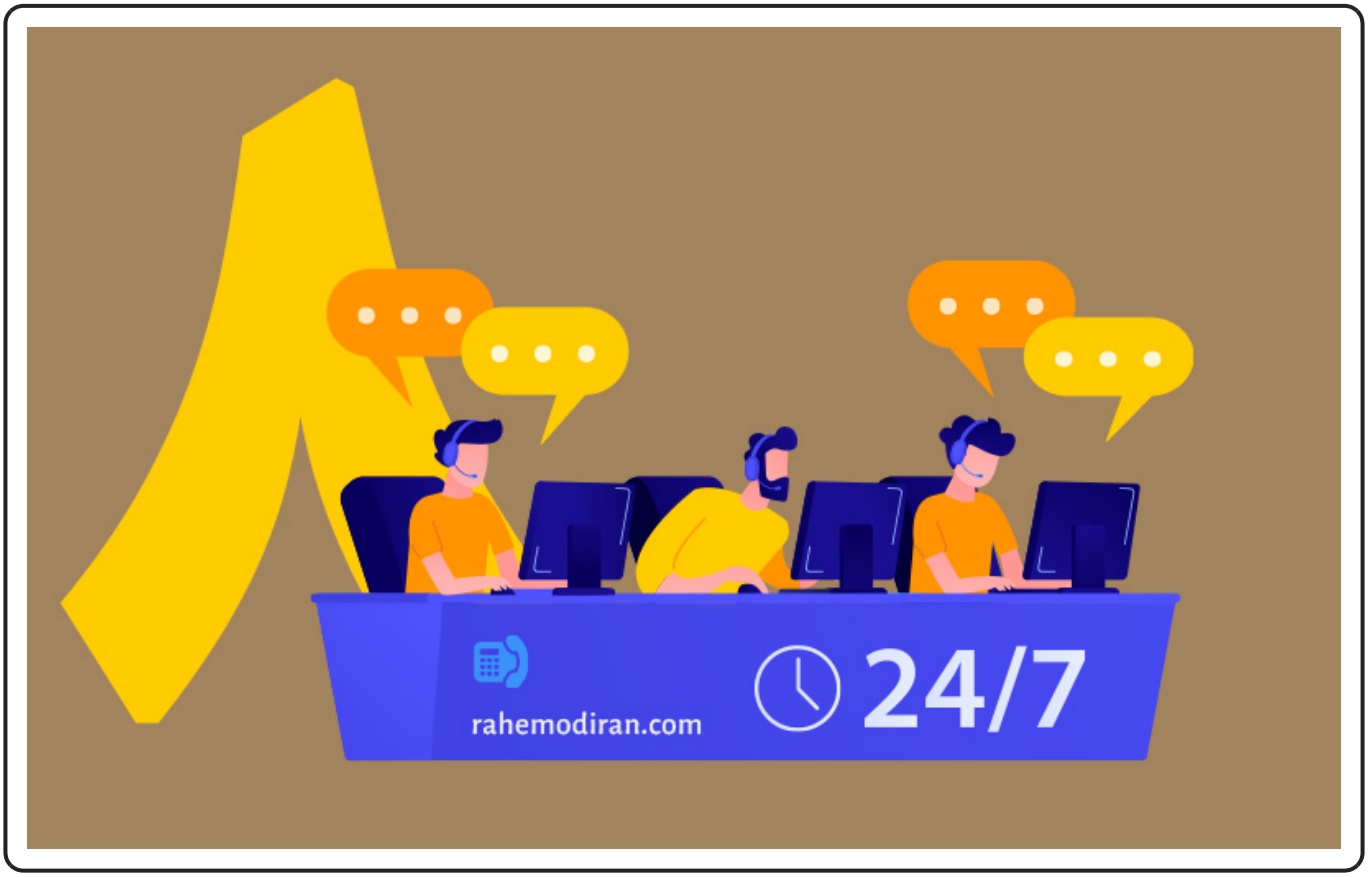

۸ نکته مهم مدیریت مرکز تماس در سال ۲۰۲۳

معمولاً انتظارات مشتریان زیاد است و اینکه شما چگونه به نیازهای آنها رسیدگی کنید مستقیماً روی سود و رشد کسب و کارتان تاثیر می‌گذارد. پس به یک استراتژی مدیریت مرکز تماس حرفه ای نیاز خواهید داشت. در این مقاله از راه مدیران همراه ما باشید تا چند نکته مهم مدیریت مرکز تماس را با شما در میان بگذاریم.

منظور از مدیریت مرکز تماس چیست؟

مراکز تماس نقطه اتصال مشتری و کسب و کار هستند و معمولاً فشار و حجم کاری بالایی هم دارند. مدیریت این کارها و همچنین

هر آنچه که به مشتری و کارمندان مربوط می‌شود کار چالش برانگیزی است. اما مدیریت مرکز تماس تنها به رضایت مشتریان ختم نمی‌شود. بلکه شامل مدیریت تمام کارهای روزانه به علاوه توسعه مرکز تماس می‌شود. اجرا و ساده سازی روابط داخلی و خارجی بین کارمندان فروش و مشتریان نیز در شرح این فرایند می‌گنجد.

مدیریت مرکز تماس شامل استخدام کارمندان، آموزش و کوچینگ کارشناسان فروش، مدیریت روابط عادی بین اعضای تیم، مدیریت وظایف، مانیتورینگ عملکردها، بهره‌گیری از تکنولوژی و قبول پرونده‌های حقوقی است.

بهترین نکات برای مدیریت مرکز تماس

بدون داشتن یک استراتژی درست، مرکز تماس محکوم به شکست است. از انتخاب اعضای تیم گرفته تا تربیت و آموزش آنها و حتی ساختارمند کردن وظایف و برقراری ارتباط مناسب با کارمندان همه و همه برای ایجاد بهترین تجربه برای مشتری نیاز است. در ادامه لیستی از نکات مهم برای مدیریت مرکز تماس را با هم مرور خواهیم کرد.

۱. بهترین کارمندان را استخدام کنید و به آنها آموزش

دهید

مطمئن شوید که فقط افرادی را استخدام می‌کنید که مهارت‌های لازم را دارند. مهارت‌ها و رفتارهایی همچون برقراری ارتباط موثر و اشتیاق به یادگیری. سپس آموزش‌های موثر برای آنها ترتیب ببینید و استانداردهای شرکت خود را به آنها بیاموزید. به آنها توضیح دهید که چه انتظاری ازشان می‌رود و مدام آنها را از طریق کوچینگ، رشد دهید تا بتوانند به بهترین شکل از پس اعتراضات و نیازهای مشتریان بربیایند.

۲. به کارمندان نقش‌های مشخص اطلاق کنید

برای اطمینان از اینکه مرکز تماس شما به بهترین شکل عمل می‌کند باید نقش‌ها و مسئولیت‌ها را به درستی تعریف نمایید. حجم زیاد کارها را بین کارمندان و همینطور مدیران و سرپرست‌ها تقسیم کنید. برای مثال به مدیران این وظیفه را بدهید که انتظارات مشتریان را ارزیابی کنند، نقش‌های سرپرست‌ها را تعریف نموده و شاخص‌های اصلی سنجش عملکرد را مشخص نمایند.

سرپرست‌های مرکز تماس نباید در فعالیت‌هایی همچون آموزش یا مانیتورینگ تعاملات کارمندان فروش، بررسی اهداف مرکز یا اطلاع رسانی درباره مشکلات حیاتی به مدیران، در رقابتی قرار بگیرند. همچنین کارمندان فروش می‌بایست روی وظایف خود تمرکز کنند که شامل صحبت کردن با مشتریان به طور مستقیم، حل مشکلات تماس گیرندگان با مرکز و دنبال کردن دستورالعمل‌های سوپروایزرها و مدیران می‌شود. دنبال کردن چنین ساختار می‌تواند به بهبود عملکرد در مدیریت مرکز تماس شما منجر شود.

۳. راه‌های ارتباطی را باز بگذارید

ارتباط برقرار کردن با کارمندان فروش و سوپروایزرها را تبدیل به

عادت کنید. ببینید که خواسته‌ها و چالش‌های آنها چیست. می‌توانید برای آنها جلساتی را در نظر بگیرید که طی آن ایده‌ها و تجربیات خود را به اشتراک می‌گذارند، فعالیت‌هایی همچون طوفان ذهنی انجام می‌دهند و برای بهبود فرایند و رسیدن به یک عملکرد کلی بهتر تلاش می‌کنند. همچنین مطمئن شوید که از نظرات و بازخوردهای آنها استفاده می‌کنید.

۴. برای تشویق عملکردهای بهتر پاداش در نظر بگیرید

معمولاً از پاداش برای ترغیب کارمندان و گرفتن عملکرد بهتر استفاده می‌شود. پس اگر می‌خواهید که مرکز تماس شما بهترین کارایی را داشته باشد و کارمندان فروش با بهترین رویکرد مشکلات را حل کنند باید از پاداش‌هایی همچون تشویق لسانی یا جایزه استفاده کنید. این کار باعث می‌شود کارمندان احساس ارزشمند بودن کنند و برای خدمات دهی باکیفیت در شرایط چالش برانگیز باانگیزه باشند.

۵. از زمان بندی مناسب و تعادل در جریان کاری خود مطمئن شوید

از زمان بندی درست و داشتن تعادل در جریان کاری استفاده کنید تا بتوانید بدون فدا کردن کیفیت، تسک‌های بیشتری را به پایان برسانید. برای رسیدن به زمان بندی‌ای که کارمندان فروش یا

سوپروایزرها را تحت فشار نگذارد و در حین حال تعادل جریان کاری را حفظ کند و نیازهای مرکز تماس را رسیدگی نماید، فاکتورهایی مانند ساعات اوج و فرود کاری، میزان در دسترس بودن کارمندان فروش و زمان‌های استراحت بین شیفت‌های کاری را هم در نظر بگیرید. با اینکار تمام کارمندان زمان کافی برای تجدید قوا و ارائه خدمات دوستانه در هر تماس را خواهند داشت. که در نتیجه به موفقیت مرکز تماس شما منجر خواهد شد.

۶. متریک‌های مرکز تماس را دنبال کنید

شما باید متریک‌های کاربردی مناسب را اندازه گیری کنید تا بتوانید دید درستی به آنچه در مرکز تماس شما اتفاق می‌افتد پیدا نمایید و بر اساس آن تصمیمات لازم را بگیرید. در ادامه بعضی از متریک‌های مناسب برای مرکز تماس را عنوان کرده‌ایم و روش محاسبه آنها را نیز توضیح داده‌ایم.

- نرخ FCR یا First Call Resolution به معنای کیفیت اولین تماس: درصد شکایات مشتریان که در همان برخورد اولیه با کارشناسان شما حل شده است.

FCR برابر است با کل موارد حل شده تقسیم بر کل تعداد موارد در ۱۰۰

- CPC یا Cost per call به معنای هزینه به ازای تماس: میانگین هزینه اجرایی به ازای هر کارمند فروش که برای تعیین بهره‌وری و عملکرد کارمند فروش به کار می‌رود.

CPC برابر است با کل تماس‌های ماه یا سال تقسیم بر (هزینه‌های اجرایی + حقوق کارمندان)

- نرخ رضایت مشتری یا CSAT: درصد مشتریانی که به نیازها یا خواسته‌های رسیدگی شده با سیستم امتیازدهی به طور مثال ۱ تا ۵ به این صورت که ۵ بیشترین امتیاز باشد.

CSAT% برابر است با تعداد امتیازهای مثبت تقسیم بر تعداد کل امتیازها در ۱۰۰

- Net Promoter Score یا NPS به معنای شاخص خالص ترویج کنندگان: احتمال این که کاربران خدمات شما را به کس دیگری پیشنهاد دهند. از صفر تا ۱۰

NPS برابر است با درصد ترویج کنندگان - درصد منتقدان

۷. روی تکنولوژی سرمایه گذاری کنید

برای مدیریت مرکز تماس موثر باید آماده سرمایه‌گذاری روی

تکنولوژی باشید. برای مثال از ابزارهای مرکز تماس و نرم افزارهای این حوزه استفاده کنید تا کارهایی که توسط کارمندان فروش صورت می‌گیرد را دنبال نمایید.

این نرم افزارها به شما امکان مدیریت داده، ضبط تماس، مانیتورینگ تماس، تماس‌های گروهی، ارسال تماس صوتی و ویژگی‌هایی از این دست را می‌دهند که می‌توانند بهترین خدمات را به مشتریان فعلی و مشتریان آینده شما ارائه کنند.

۸. از قوانین حوزه کاری خود باخبر باشید

به عنوان مدیر یک مرکز تماس، باید از قوانین مهم حوزه یا صنعت کاری خود مطلع باشید. اینکه بدانید چگونه باید با شکایات قانونی برخورد کنید یا چه قوانینی درباره اطلاعات شخصی مشتریان وجود دارند به شما در مدیریت مرکز تماس کمک خواهد کرد. اگر درباره این قوانین مطمئن نیستید می‌توانید از یک وکیل خبره کمک بگیرید.

کلام آخر

اگر می‌خواهید مدیریت مرکز تماس خودتان یا شرکت دیگری را به عهده بگیرید بهتر است نکاتی که در این مقاله ذکر شدند را مورد توجه قرار دهید. با تدوین یک استراتژی درست می‌توانید تیم خود

را بهتر مدیریت کرده و در نتیجه به دستاوردهای قابل توجهی برسید و شاهد رشد کسب و کارتان باشید. در این مسیر مطالعه منابع کاربردی و موثر مانند کتاب تماس های میلیاردی می تواند شما را با سرعت بیشتری به نتیجه مدنظر برساند. برای مشاهده توضیحات این کتاب و سفارش نسخه‌های چاپی، صوتی و PDF ، روی تصویر زیر کلیک کنید.

سوالات رایج کاربران

منظور از مرکز تماس چیست؟

مرکز تماس یا مرکز ارتباط دپارتمان یا تیمی است که وظیفه برقراری ارتباط با مشتریان جدید و قدیمی را دارد که می‌خواهند سوالات یا مشکلات خود را مطرح کنند. مراکز تماس از طریق تلفن، ویدیو کال،

پیـام متنـی، ایمیـل، چـت وب و شبکه‌هـای اجتمـاعی در دسـترس هستند.

یک کارشناس مرکز تماس چه کاری انجام می‌دهد؟

فرقـی نمی‌کنـد زیرمجموعه یـک دپارتمـان در سازمـانی باشیـد یـا بـه صورت دورکـاری و فریلنسری کـار کنیـد. یـک کارشنـاس مرکـز تمـاس می‌بایست به سوالات مشتریان پاسخ دهد، مشکلات آنها را شنیده و برطرف‌شـان کنـد. یـک کارشنـاس مرکـز تمـاس در صـف مقـدم می‌ایسـتد و پشتیبانی‌هـای لازم را می‌دهـد. آنهـا همچنیـن بـرای گردآوری اطلاعات و نظرسنجی‌ها با مشتریان تماس می‌گیرند، قرار ملاقات تنظیم می‌کنند و مشتریان را درباره تخفیفات و پیشنهادات ویژه مطلع می‌سازند.

بهترین نرم افزار مدیریت مرکز تماس چیست؟

یک نرم افزار مدیریت مرکز تماس معمولی می‌بایست حتماً مدیریت تماس‌ها و IVR را ارائـه دهـد تـا امکـان برقـراری ارتبـاط بـا مشتریـان جدید و قدیمی از طریق تلفن، چت زنده، ایمیل، شبکه‌های اجتماعی و غیره را فراهم سازد. اما برای موثرتر شدن مدیریت مرکز تماس نیاز به نرم افزاری خواهید داشت که ویژگی‌های حرفه‌ای‌تری نیز در اختیار شما بگذارد. اگر در پیدا کردن و راه اندازی چنین سیستم‌هایی در مرکز تماس خود به مشکلی برخوردید می‌توانید از کارشناسان ما در

راه مدیران کمک و از صفحه خدمات مشاوره با پر کردن فرم انتهایی صفحه مشاوره بگیرید.

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

[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]