



۹ نکته مهم درباره مدیریت موثر مرکز تماس که باید بدانید

در اکثر شرایط مشتریان به دنبال برندهای قابل اعتمادی هستند که بتوانند به طور دقیق به دغدغه‌های آن‌ها در هر شرایطی رسیدگی کنند و کارشناسان **اعتراضات** آن‌ها را رسیدگی کنند.. کلید تبدیل شدن به یک برند قابل اعتماد، آمادگی برای واکنش دلسوزانه، دقیق و قاطع در موقعیت‌های مختلف با مشتریان است. بنابراین، سازمان‌ها باید بهترین اقدامات را به کار بگیرند تا کارمندان رویکرد درستی را برای تعامل موثر با مشتریان در پی بگیرند. با راه‌مدیران همراه باشید تا چند روش برای مدیریت موثر مرکز تماس را با هم بررسی کنیم. از آنجایی که اکثر این اقدامات حول محور اسکریپت



های مرکز تماس و در سال ها اخیر بار شد شبکه های اجتماعی ارسال و دریافت **پیام صوتی فروش** برای مشتریان می‌چرخند، ابتدا نگاهی خواهیم داشت به این مفهوم کلیدی در مدیریت موثر مرکز تماس.

منظور از اسکریپت های مرکز تماس (Call Center Scripts) چیست؟

اسکریپت های مرکز تماس، اطلاعات از پیش نوشته شده‌ای هستند برای کمک به اپراتورها تا بتوانند مشکلات مشتریان را از طریق آنها حل کنند. این اسکریپت ها به اپراتورها امکان می‌دهند تا علت مشکلات مشتریان و **اعتراض** را شناسایی کرده و به سرعت و به طور موثر اطلاعات مرتبط را مطابق با دستورالعمل های استاندارد عملیاتی (SOP) پیدا کنند. و بتوانند موانع امتناع مشتریان از خرید را بررسی کنند.



چرا اسکرپت های مرکز تماس مهم هستند؟

اسکرپت های مرکز تماس، اگر به درستی ایجاد شوند، می توانند به سازمان ها در موارد زیر کمک کنند و به عنوان متن بازاریابی تلفنی عمل کنند:

• **داشتن تیم پشتیبانی موثر:** اسکرپت های مرکز تماس برای اپراتورها به عنوان یک منبع مرجع قطعی عمل کرده و به آنها کمک می کند تا بهترین راه حل ها را برای برقراری ارتباط با مشتری پیدا کنند. در واقع یک چارچوب از پیش آماده شده مانند اسکرپت از ایجاد هرچ و مرج جلوگیری می کند و تجربه خدمات



مشتری بی‌نقصی ایجاد خواهد کرد.

• **ایجاد تجربه مشتری پایدار:** اسکریپت‌های مرکز تماس همه اپراتورها را با یک مخزن دانش یکپارچه برای رسیدگی به سوالات مشتریان ارتباط می‌دهد تا برند شما بتواند یک تجربه مشتری پایدار ارائه کند.

• **کاهش زمان رسیدگی به تماس:** با بهبود دسترسی به اطلاعات قابل اجرا، زمان رسیدگی متوسط هر تماس (AHT) کاهش می‌یابد زیرا اپراتورها وقت با ارزش خود را به جای اینکه صرف جستجوی اطلاعات و صحبت با سایر اعضای تیم فروش و پشتیبانی کنند، به مشتری اختصاص می‌دهند.

• **افزایش بهره‌وری تیم پشتیبانی:** اسکریپت‌های مرکز تماس یا همان متن بازاریابی تلفنی اعتماد به نفس اپراتورها را برای رسیدگی به مسائل مختلف خدمات مشتری افزایش می‌دهد. به علاوه به اپراتورهای جدید کمک می‌کند تا از همان ابتدا اطلاعات لازم را دریافت کنند.

۹ مورد از بهترین نکات برای نوشتن اسکریپت‌های مرکز تماس و مدیریت آن

بیش از ۵۰٪ از مشتریان احساس می‌کنند نیاز است که شرکت‌ها کیفیت خدمات مشتری خود را بهبود بخشند. مشتریان ترجیح می‌دهند با کارمندانی مطلع، با اعتماد به نفس و مؤدب صحبت کنند که به وقت آن‌ها اهمیت داده و به سرعت و به طور مؤثر آن‌ها



را به راه‌حل می‌رسانند. در این بخش ۹ مورد از بهترین الگوهای اسکریپت مرکز تماس برای مدیریت انتظارات مشتریان را باهم مرور خواهیم کرد.

۱. استخدام کارمندان مناسب مرکز تماس

۶۸٪ از مشتریان معتقدند که کلید ارائه خدمات عالی به مشتری، داشتن کارمند مودب خدمات مشتری است. ایجاد اسکریپت‌های مرکز تماس برای کارمندان برای ارائه خدمات کافی به مشتری کافی نیست. بلکه اسکریپت‌های مرکز تماس و کارکنان پشتیبانی با هم قرار است مشتریان را همراهی و راهنمایی کنند.

بنابراین، اولین قدم، شناسایی و استخدام کارمندان مناسبی است که بتوانند با اسکریپت‌های مرکز تماس کار کرده و در پاسخ به نیازهای رو به رشد خدمات مشتری، برای بهبود این اسکریپت‌ها مشارکت کنند.

۲. نوشتن سناریوهای احتمالی متعدد در هر اسکریپت

قبل از ایجاد اسکریپت‌های مرکز تماس، مطالعه سفر مشتری یا customer journey برای شناسایی چالش‌های مشتریان ضروری است. گاهی اوقات، مشتریان نمی‌توانند دقیقاً چالش پیش روی



خود را بیان کنند و در طول تعاملاتشان با کارشناسان پشتیبانی با مسائل جدیدی مواجه می‌شوند. اینکه اسکریپت شما شرایط مختلف را بررسی کند و برای هرکدام راه‌حلی در نظر بگیرد، به حل این مشکل کمک خواهد کرد.

۳. اضافه کردن شبیه‌سازهای بصری یا visual simulators

یک تصویر مناسب در جای درست می‌تواند معادل هزار کلمه باشد. افزودن شبیه‌سازهای بصری همراه با متن، کارایی تیم‌های پشتیبانی را برای راهنمایی مشتریان افزایش می‌دهد. با نرم‌افزارهای گرافیکی یا حتی word، می‌توانید راهنمای تصویری مراحل گردش کار را به اسکریپت‌های خود اضافه کنید، تا سرعت و دقت کارشناسان تلفنی برای ارائه خدمات بهتر به مشتری افزایش یابد.

۴. استفاده از اسکریپت‌ها برای آموزش کارمندان

آموزش کارمندان نباید صرفاً یکبار انجام شود. آموزش منظم کارمندان و به‌روز نگه داشتن آن‌ها از طریق اطلاعات جدید درباره محصول و ارائه بهترین روش‌ها ضروری است. پلتفرم‌های مدیریت دانش، اطلاعات را در یک مکان واحد متمرکز می‌کنند تا به سرعت اطلاعات مرتبط را پیدا کنید.



با راه‌اندازی یک پایگاه دانش، سازمان‌ها می‌توانند با ارائه یک مرجع آماده از اطلاعات مرتبط به کارمندان جدید، زمان آموزش آن‌ها را کاهش دهند و در عین حال سایر کارمندان را نیز قادر می‌سازند تا برای یادگیری مستمر به یک منبع دانش متحد متکی باشند. یک اسکریپت مؤثر مرکز تماس، اسکریپتی است که بتواند کارمندان را با مرتبط‌ترین و به‌روزترین اطلاعات آشنا کند و آن‌ها را به‌طور مداوم برای ارائه خدمات کافی به مشتریان آموزش دهد.

۵. استفاده از شخصی‌سازی

با توجه به گزینه‌های بی‌پایانی که امروزه مشتریان پیش روی خود دارند، تنها راه حفظ ارتباط با آنها، ارائه خدمات شخصی‌سازی‌شده است. ۸۰٪ از مشتریان دوست دارند از شرکتی خرید کنند که تجربیات شخصی‌سازی‌شده ارائه می‌دهد.

شما می‌توانید با استفاده از نرم‌افزارهای هوش مصنوعی از اطلاعات مشتریان استفاده کنید و محصول یا خدمت خود را به صورت یک راه‌حل شخصی‌سازی شده ارائه دهید. همچنین ارائه یک اسکریپت یکپارچه به کارمندان کمک می‌کند تا تجربیات مشتری را سفارشی‌سازی کنند و به سرعت و به‌طور مؤثر به راه‌حل برسند، که منجر به کاهش زمان رسیدگی متوسط (AHT) می‌شود.



۶. اضافه کردن اطلاعات و نکات مهم برای کمک به انطباق بیشتر

حتی دقیق‌ترین گردش‌های کاری و مقالات هم نیاز به اطلاعات تکمیلی دارند تا اطمینان حاصل شود که کارمندان تمام مراحل را به درستی دنبال می‌کنند. یک نرم‌افزار مرکز تماس باید زمینه‌ای را برای کارمندان فراهم کند تا همه اطلاعات مرتبط را از یک داشبورد واحد پیدا کنند. در کنار اینکه اسکرپیت‌های تماس را در اختیار کارمندان قرار می‌دهید، نکات راهنمایی را نیز می‌توانید به مراحل گردش کار اضافه کنید و اطلاعات اضافی را به شکل یادداشت ضمیمه نمایید. فایل‌های متنی و تصویری را هم می‌توان برای کمک به کارمندان در نرم‌افزار مرکز تماس یا متن اسکرپیت آپلود کرد. ارائه اطلاعات مرتبط در هر مرحله از یک اسکرپیت مرکز تماس به کارمندان امکان می‌دهد به اهداف خود برسند و تجربیات بهتری به مشتریان ارائه دهند.

۷. تبدیل اسکرپیت‌ها به منابع دانش قابل جستجو

یک اسکرپیت مرکز تماس بدون اینکه بتوان در آن به راحتی جستجو کرد، حتی اگر حاوی تمام اطلاعات مرتبط باشد، چندان مفید نیست. مشتریان تقاضای پاسخ فوری دارند و یک اسکرپیت مرکز تماس باید فراتر از یک متن چاپ شده عمل کند تا کارمندان بتوانند بدون هیچ دردسری اطلاعات موردنیاز خود را پیدا کنند.



بعضی از پلتفرم‌های مدیریت مرکز تماس امکان جستجوی کلمات کلیدی درون سند را به کارشناسان فروش می‌دهند. همچنین تگ‌گذاری به شناسایی بخش‌های مختلف محتواها کمک می‌کند و به کارمندان این امکان را می‌دهد که اطلاعات مورد نظر خود را از مجموعه اطلاعات ذخیره‌شده در پایگاه دانش سریع‌تر پیدا کنند.

پس قانون اصلی این است که اسکریپت‌های مرکز تماس را به منابع دانش قابل جستجو تبدیل کنید که کارمندان بتوانند برای ارائه تجربیات رضایت‌بخش به مشتری روی آن‌ها حساب کنند.

۸. به طور منظم عملکرد را ارزیابی کنید

اسکریپت‌های مرکز تماس باید همیشه به عنوان یک پروژه در حال



پیشرفت در نظر گرفته شوند. برای این منظور، سازمان‌ها باید نظرات مشتریان را به خوبی ثبت کرده و امکان درج نظر روی سناریوهای مختلف اسکرپیت‌ها را به کارشناسان بدهند. با یک سیستم درست مدیران می‌توانند از طریق تجزیه و تحلیل اطلاعات ثبت شده کارشناسان، کارایی اسکرپیت‌های مرکز تماس را ارزیابی کنند.

۹. تشویق کارمندان به ارائه بازخورد و به کارگیری آنها

کارمندان، مخاطبان مستقیم اسکرپیت‌های مرکز تماس هستند و توجه به نظرات آن‌ها می‌تواند مشارکت‌شان را در ارتقای کیفیت محتوا بالا ببرد. با فراهم کردن بستری برای ثبت نظرات و بازخوردها، کارمندان می‌توانند اثربخشی اسکرپیت‌های مرکز تماس را ارزیابی کنند و پیشنهادات خود را برای به اشتراک گذاشتن با سرپرستان مطرح نمایند.

مدیران هم می‌توانند با کارمندان در لحظه ارتباط برقرار کنند و بازخورد آن‌ها را بشنوند. به کارگیری بازخورد کارمندان برای توسعه اسکرپیت‌های مرکز تماس بسیار مؤثر و ضروری است.

کلام آخر

ایجاد یک اسکرپیت مؤثر مرکز تماس و دنبال کردن شیوه‌های توضیح داده شده در این مقاله، تنها اولین قدم پیشرفت هر مرکز



تماسی است. در کنار یک اسکریپت قوی، توانایی ایجاد، سازماندهی، مدیریت و اندازه‌گیری اطلاعات به طور مداوم بسیار اهمیت دارد. با رصد این داده‌ها می‌توانید به کارشناسان تماس خود کمک کنید تا خدمات بهتری به مشتریان ارائه دهند و در نهایت سود بیشتری برای کسب و کار شما به همراه داشته باشند. اگر نمی‌دانید که برای بهبود فرایندها و اسکریپت‌های مرکز تماس خود از کجا باید شروع کنید، می‌توانید یک **وقت مشاوره** با متخصصین راه‌مدیران رزرو نمایید و مسیر پیشرفت خود را اصولی طی کنید.

همچنین می‌توانید از طریق سایت **راه‌مدیران** و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید.

مرکز تماس یا کال سنتر حرفه‌ای داشته باشید! ۱۴۰۰

[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 ده‌ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[/type]

[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/]