



Тип документа	СТАНДАРТ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР					Страница 1 из 8
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «В.В.НУРА» в Республике Казахстан					
Код	ББН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Е1/2	Редакция	001	
Название	ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА И СПРАВОЧНЫХ					
Разработано	Старший IT менеджер		Копцев Д.В.			
Согласовано	Руководитель операционного отдела		Бейсекова Д.Т.			
Согласовано	Менеджер по качеству		Жумажанова Д.С.			
Утверждено	Приказом Исполнительного директора ТОО «В.В.НУРА» № 56 от 15.07.2019 г.					
К внедрению с	01.08.2019г.					

Цель:


Целью оказания услуг сервисного обслуживания операторами Контакт-центра является предоставление собеседнику по телефону 8 (7172) 28-68-90 быстрой и полной устной информации на заданные им вопросы.

№ Термины и определения:


Оказание услуг сервисного обслуживания операторами Контакт-центра - это обеспечение высокого уровня культуры обслуживания собеседника при телефонном разговоре.

№ Положения:

- | | |
|---|--|
| 1 | Требования к операторам Контакт-центра:
свободно говорить на казахском, русском языках и обладать базовыми знаниями английского языка;
быть вежливым и доброжелательным;
поддерживать позитивную атмосферу на протяжении всей беседы;
быстро определить суть вопроса пациента/посетителя;
уметь распознавать ожидания пациента/посетителя;
быстро и четко сформулировать ответ на заданный вопрос;
уметь донести полную информацию по заданному вопросу в сжатой и доступной для пациента/посетителя форме. |
| 2 | Операторы Контакт-центра должны обладать следующими деловыми качествами:
коммуникабельность;
стрессоустойчивость;
способность разрешать конфликты;
четкая дикция (правильное произношение, отсутствие дефектов речи);
грамотная, правильная речь;
владение этикетом общения по телефону;
ответственность;
хорошая обучаемость;
письменная грамотность;
владение компьютером;
высокая скорость печати;
владение иностранным языком (предпочтительно). |
| 3 | Операторы Контакт-центра обязаны:
обеспечивать для пациента равный и справедливый доступ к любому врачу или специалисту;
проявлять искренний интерес к собеседнику;
говорить дружелюбным тоном;
отвечать вежливо, обращаться к собеседнику на «Вы», даже если это подросток, и по имени и отчеству (для взрослых); |

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Е1/2	Редакция	001	Страница 2 из 8	
Название	ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА И СПРАВОЧНЫХ								

	<p>исключить из речи слова-паразиты (не употреблять повторы одних и тех же слов); при общении с собеседником соблюдать нормы этики и деонтологии; в разговоре не перебивать речь собеседника, не отвлекаться на разговоры с коллегами и телефонные звонки, личный сотовый телефон должен быть в бесшумном режиме; провести рекламу услуг, предоставляемых Медицинской организацией; речь оператора должна быть четкой, грамотной, размеренной, с паузами и логическими акцентами.</p>
4	<p>Операторам Контакт-центра запрещается: говорить раздраженным, повышенным тоном; громко выкрикивать имена и фамилии; спорить; грубить; употреблять сленговые слова, ругаться нецензурными словам; устанавливать диагноз по телефону и оказывать медицинские консультации; интересоваться личной информацией, не относящейся к предмету разговора; обращаться с личными просьбами; передавать информацию о пациенте, несущую личный характер, третьим лицам (родственники, друзья, знакомые и др.); рассказывать о пациентах, персонализируя их личные данные; давать характеристики специалистам, используя слова «похуже», «получше» (правильно использовать слова «очень квалифицированный врач» или «очень опытный специалист» или «специалист, лечащий вашу проблему», «врач, занимающийся вашей проблемой»); отзываться плохо, негативно о других клиниках и врачах; предоставлять справочную информацию об услугах в других клиниках, их координаты; говорить «нет» в начале обращения; говорить «я не знаю», «мы этого не делаем», «у меня нет этой информации»; обсуждать внутренние проблемы (не работает кондиционер, телефон и т.п.); отвечать на телефонный звонок при жевании во время приема пищи; вести личные разговоры, мешающие работе; занимать рабочий телефон личными разговорами; опаздывать на работу; покидать офис в рабочее время, не согласовав это с администрацией; курить на территории Медицинской организации; смотреть телевизионные программы в рабочее время; употребление каких-либо алкогольных напитков (включая пиво) на территории Медицинской организации; разглашать любую информацию о правилах работы, заработной плате, бюджете организации и т.д.; предвзято относится к врачам и другим специалистам; копировать и передавать любые документы, в том числе и обязательную медицинскую документацию, третьим лицам (родственники, друзья, знакомые и т.д.).</p>
5	<p>Обеспечение операторов Контакт-центра информационным материалом Материалы предоставляются заведующими профильных и диагностических отделений, которые несут ответственность за корректность и своевременность предоставленной информации; Материалы предоставляются в бумажной и электронной версии; Информация Контакт-центра размещаются в кабинке оператора: на стенах кабинки - наглядная информация, в информационных папках на рабочем столе оператора. Информационные папки должны быть систематизированы следующим образом:</p>

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Е1/2	Редакция	001	Страница 3 из 8	
Название	ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА И СПРАВОЧНЫХ								


Наименование информационной папки	Содержание информационной папки
Информация о консультациях, проводимых специалистами Медицинской организации	Ф.И.О. консультантов, специальность, наличие ученой степени и/или квалификационной категории, стаж работы, практические навыки, график работы и часы приема, месторасположение кабинета, стоимость консультации
Информация о диагностических обследованиях, проводимых в Медицинской организации	перечень диагностических исследований, информация о способе проведения диагностического исследования, информация о противопоказаниях для проведения диагностического исследования, информация о сроках проведения диагностического исследования, график работы и часы приема диагностических кабинетов, порядок выдачи результатов исследований, краткие инструкции/рекомендации по подготовке к проведению обследования, стоимость диагностических исследований.
Информация о льготных программах, проводимых в Медицинской организации	наименование программы, краткое содержание программ диагностики, контингент пациентов, предоставляемом лечении по программе, преимущества программы, место проведения программы, порядок проведения программы, стоимость программы
Порядок оказания платных услуг, информация о категории льгот	перечень платных услуг, прейскурант платных услуг, информация о льготах, порядок оплаты
Информация о консультациях, диагностических и лечебных мероприятиях, проводимых на дому	перечень услуг, порядок организации услуг на дому, стоимость услуг на дому
Информация о филиалах Медицинской организации	краткая информация о статусе филиалов, информация об адресах филиалов, о городских ориентирах для определения месторасположения филиалов, о названиях автобусных остановок и номерах автобусных маршрутов до Филиалов Медицинской организации
Информация о контактных данных Филиалов Медицинской организации	Справочники: электронный адрес сайта; телефонный справочник Медицинской организации (электронная и бумажная версии)

Материалы информационных папок актуализируются ежедневно. Контроль возлагается на руководителя Контакт-центра, который ежедневно после обзвона заведующих отделениями определяет необходимость внесения изменений.

Руководителем Контакт-центра ежедневно проводится ознакомление операторов с изменениями и дополнениями, внесенными в информационные папки, которое документируется в «Журнале информации Контакт-центра».

Описание стандартных действий оператора:

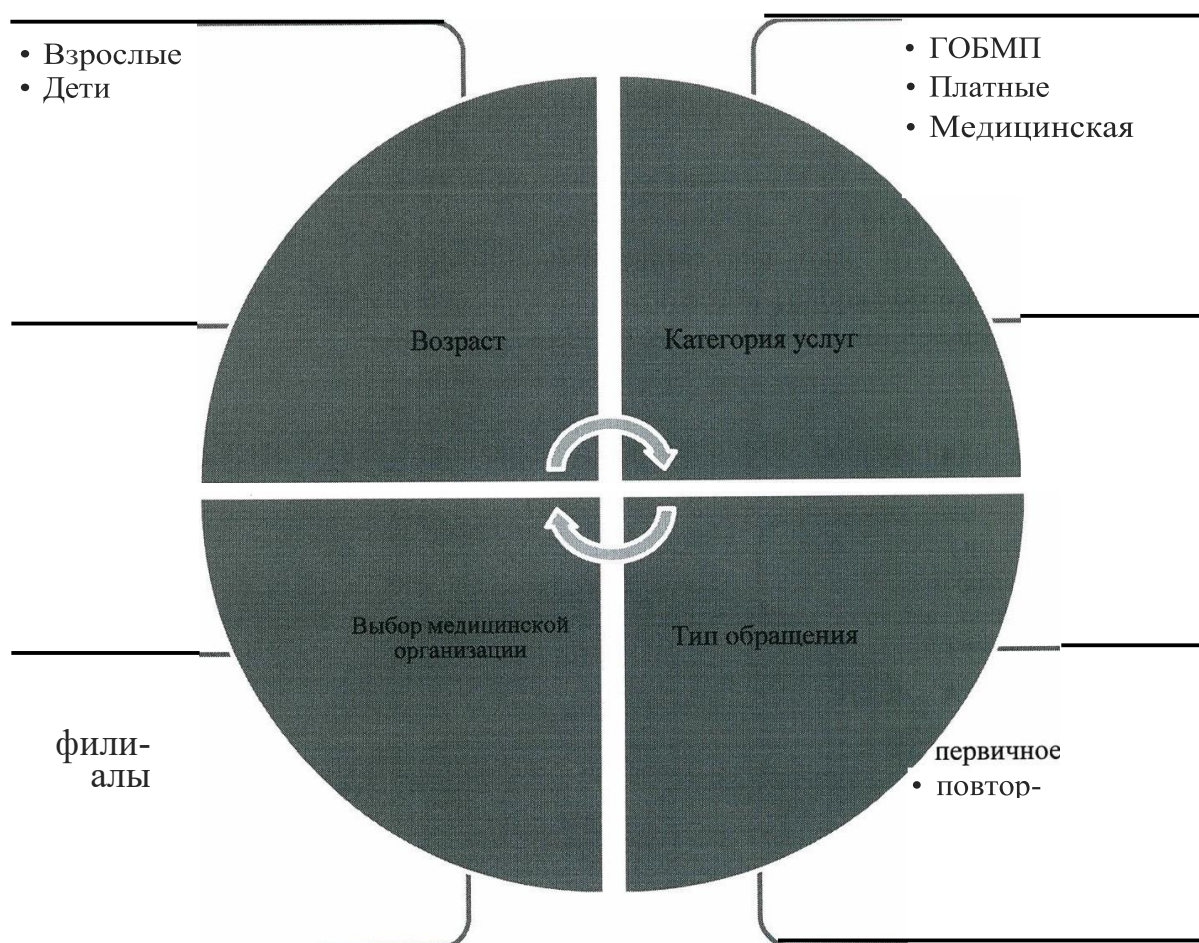
6 Приветствие:

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Е1/2	Редакция	001	Страница 4 из 8	
Название	ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА И СПРАВОЧНЫХ								


	<p>Тон должен быть полон энтузиазма, теплоты и приглашения к разговору. Улыбайтесь во время разговора!</p> <p>При приветствии собеседника используются словесная форма приветствия: Здравствуйтесь; Доброе утро (до 11.00 часов) Добрый день (с 11.00 до 18.00 часов) Добрый вечер (после 18.00 часов)</p>						
7	<p>Поздравление с праздником: В дни национальных праздников или предпраздничный день после вежливого приветствия поздравьте собеседника с праздником/ наступающим праздником. Поздравление должно быть в короткой форме. Например, «Примите наши поздравления с (наступающим) Международным женским днем 8 марта!» Улыбайтесь во время разговора!</p>						
8	<p>Представление и знакомство с собеседником: При знакомстве оператор Контакт-центра называет свое имя и уточняет каким образом можно обратиться к собеседнику. Задайте вопрос пациенту/посетителю: «Скажите, как я могу к Вам обратиться?». Обязательно запомните имя собеседника.</p>						
9	<p>Определение потребности собеседника: Для определения потребности собеседника необходимо управлять беседой, но так, чтобы собеседник чувствовал себя уверенно и непринужденно; Если вы получаете от собеседника какую-либо информацию, постоянно показывайте свое участие в беседе, иначе у собеседника могут возникнуть опасения, что прервалась связь. Оператор не должен молчать, он всегда присутствует в разговоре – это диалог, инициатива в котором обязательно остается за оператором.</p>						
10	<p>Управление беседой Важную роль для управления беседой играет правильный выбор эмоционального состояния оператора Контакт-центра. Оно всегда должно быть на тон выше, чем у собеседника: если клиент недоволен, раздражен - оператор спокоен; если клиент спокоен - оператор выражает доброжелательность; если клиент доброжелателен - оператор максимально дружелюбен. Для управления беседой необходимо использовать разные виды вопросов, которые позволяют, задавать своему собеседнику определенные рамки ответов:</p> <table border="1" data-bbox="263 1489 1476 2004"> <thead> <tr> <th>Вид вопроса</th> <th>Характеристика вида вопроса</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Закрытые вопросы</td> <td>Это те вопросы, на которые можно ответить только «да» или «нет». Этот вид вопросов целесообразно задавать в том случае, если оператор хочет получить только краткий ответ; или имеете дело с исключительно неразговорчивым собеседником; или же если оператор желает только уточнить, правильно ли понял собеседника</td> </tr> <tr> <td>Открытые вопросы</td> <td>Начинаются с вопросительных слов: кто, что, где, зачем, почему, сколько, кому, как, чем. Открытые вопросы задают определенное направление предполагая при этом, что ответ будет развернутым</td> </tr> </tbody> </table> <p>Техника «Активного слушания»</p>	Вид вопроса	Характеристика вида вопроса	Закрытые вопросы	Это те вопросы, на которые можно ответить только «да» или «нет». Этот вид вопросов целесообразно задавать в том случае, если оператор хочет получить только краткий ответ; или имеете дело с исключительно неразговорчивым собеседником; или же если оператор желает только уточнить, правильно ли понял собеседника	Открытые вопросы	Начинаются с вопросительных слов: кто, что, где, зачем, почему, сколько, кому, как, чем. Открытые вопросы задают определенное направление предполагая при этом, что ответ будет развернутым
Вид вопроса	Характеристика вида вопроса						
Закрытые вопросы	Это те вопросы, на которые можно ответить только «да» или «нет». Этот вид вопросов целесообразно задавать в том случае, если оператор хочет получить только краткий ответ; или имеете дело с исключительно неразговорчивым собеседником; или же если оператор желает только уточнить, правильно ли понял собеседника						
Открытые вопросы	Начинаются с вопросительных слов: кто, что, где, зачем, почему, сколько, кому, как, чем. Открытые вопросы задают определенное направление предполагая при этом, что ответ будет развернутым						

Этап 1 «Поддержка речи»	Наиболее часто поддержка речи собеседника осуществляется в форме эмоциональной реакции «Да!», «Понимаю Вас», «Вы правы», «Понятно».
Этап 2 «Уяснение»	Этот этап наиболее важен для уточнения правильности понимания воспринятой информации. Уточнение, уяснение необходимо для того, чтобы собеседники четко осознавали, что они говорят об одном и том же предмете, причем достаточно точно представляют себе точку зрения друг друга.


ВАЖНО! Для определения потребности собеседника необходимо уточнить следующую информацию:



11	<p>Реклама медицинских услуг</p> <p>После завершения собеседником выбора услуги ненавязчиво и корректно предложить: если собеседником выбрана консультация специалиста, то предупредить о том, что проводятся и диагностические обследования;</p> <p>прорекламиривать возможность ускоренного прохождения обследований по программам «Check-up»;</p> <p>прорекламиривать услуги по проведению скрининговых обследований.</p>
12	<p>Эффективное завершение разговора</p> <p>Вся инициатива окончания телефонного разговора принадлежит звонившему. Однако в случаях затянувшегося разговора необходимо вежливо взять инициативу на себя (нельзя класть трубку первым).</p>

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Е1/2	Редакция	001	Страница 6 из 8	
Название	ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА И СПРАВОЧНЫХ								

	<p>Помните! Завершение разговора должно быть позитивным.</p> <p>В завершающей части разговора необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> повторно уточнить какой выбор сделан собеседником; повторить информацию о дате и времени явки собеседника, напомнить адрес клиники и месторасположение кабинета приема/диагностики; продиктовать перечень документов, которые необходимо иметь при себе (удостоверение личности/свидетельство о рождении, направительные медицинские документы, медицинская страховка). <p>В конце разговора всегда благодарите за звонок или уделенное время.</p> <p>Подождите пока звонящий абонент сам положит трубку, в таком случае Вы будете уверены, что разговор окончен.</p>
13	<p>Анализ разговора</p> <p>После окончания разговора потратьте несколько минут на анализ его содержания и стиля:</p> <ul style="list-style-type: none"> проанализируйте свои впечатления; найдите уязвимые места в разговоре; постарайтесь самостоятельно и/или с помощью старших и опытных коллег понять причину своих ошибок. <p>Все это впоследствии поможет вам сэкономить время, сократив длительность переговоров, а также повысить качество обслуживания звонков.</p>
14	<p>Отказы по объективным причинам</p> <p>Отказ (даже по объективным причинам) - это всегда плохо. Он создает негативное впечатление у собеседника.</p> <p>Задача оператора - отказать собеседнику так, чтобы он все равно остался доволен обслуживанием.</p> <p>Главные правила отказа:</p> <ul style="list-style-type: none"> отказывая, оператор всегда сожалеет об этом; отказывая, оператор всегда предлагает альтернативу: «К сожалению, я не могу предоставить информацию по этому вопросу. Удобно ли Вам будет получить ответ завтра?» «К сожалению, специалиста сегодня не будет, не могли бы Вы позвонить завтра или могу ли я завтра связаться с Вами?»
15	<p>Управление конфликтами</p> <p>Когда оператор сталкивается с проявлениями конфликтного поведения со стороны собеседника, его задача состоит в том, чтобы смягчить конфликтную ситуацию (независимо от причин, из-за которых она возникла) и успокоить собеседника (также независимо от причин, почему тот ведет себя агрессивно).</p> <p>Оператор должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> сохранять спокойствие, демонстрировать вежливость; демонстрировать желание помочь (если человек недоволен, значит, до сих пор этого никто не сделал); не противоречить собеседнику, дать ему «выпустить пар»; не оправдываться (оправдания только раздражают, принимайте претензию как факт); не спорить; присоединяйтесь в разговоре к собеседнику (необходимо показать ему, что его внимательно слушают; понимают, что он говорит и то, что он говорит, действительно важно, вы с ним, а не против него: «Да, я понимаю вас, ситуация не очень приятная»; показать, что оператор со своей стороны начинает оперативно работать с целью решения инцидента; предложить варианты выхода из ситуации.
16	<p>Забота о голосе</p>

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	ОПЕР-Е1/2	Редакция	001	Страница 7 из 8	
Название	ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА И СПРАВОЧНЫХ								

	<p>Речевой аппарат хрупок и нежен, это деликатный инструмент, который надо беречь. Рекомендации по сохранению голоса:</p> <p>мышцы шеи следует при разговоре держать расслабленными;</p> <p>соблюдать осанку, нельзя ложиться на клавиатуру или сползать под стол во время разговора, т.к. в этом случае положение голосовых связок становится неправильным, повышается нагрузка, голос устает намного быстрее;</p> <p>очень полезно по утрам перед завтраком выпивать несколько глотков горячей, но не обжигающей воды;</p> <p>полезно теплое частое питье в холодный сезон года.</p> <p>Два самых главных правила:</p> <p>одеваться по погоде для того, чтобы не простудиться;</p> <p>отказаться от курения.</p> <p>Если оператор чувствует, что голос отказывает, следует проделать несколько упражнений по релаксации всего тела, глубоко вдохнуть, некоторое время помолчать.</p>
17	<p>Контроль за соблюдением СОП осуществляется руководителем Контакт-центра, путем: Ежедневного текущего контроля (наблюдение разговора операторов Контакт-центра с пациентами/посетителями на рабочем месте); Ежемесячного выборочного ретроспективного аудита (прослушивание аудиозаписи разговора операторов Контакт-центра с пациентами/посетителями);</p> <p>Анализа результатов добровольного анкетирования пациентов/ посетителей.</p>
Составлено на основании:	
Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года №676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 5 июня 2018 года).	

Список изменений:			
№ ред.	Дата	№ приказа	Перечень изменений
001	15.07.2019	56	«Правила обработки звонков контакт-центра и справочных» введено впервые

