

*По итогам независимого исследования «Top-20 Fin. Качество телефонного обслуживания в финансовом секторе», проведенного Национальной ассоциацией контактных центров (НАКЦ), колл-центру СК «Сбербанк страхование жизни» присвоено первое место по качеству обслуживания клиентов среди страховых компаний и четвертое место в общем рейтинге всех компаний, принимавших участие в исследовании. Результаты Top-20 Fin были представлены на Форуме Contact Center in Finance – 2015.*

В рамках исследования контактные центры оценивались по ряду категорий, среди которых: стиль общения, управление общением, возможность решения вопроса с первого раза в текущем канале доступа (коэффициент FCR) и др.

Колл-центр СК «Сбербанк страхование жизни» получил одни из самых высоких оценок в следующих категориях: базовые навыки (оценивает такие параметры, как приветствие, благодарность за звонок, прощание), стиль общения (наличие слов вежливости, темп и тон разговора, грамотность и культура речи) и FCR (решение вопроса клиента с первого обращения). По остальным параметрам контактный центр также был удостоен высоких баллов и занял первое место в рейтинге колл-центров страховых компаний.

«Для нас очень важно удерживать на высоком уровне и постоянно улучшать качество обслуживания клиентов в нашем контактном центре. Новых операторов мы готовим к выходу на линию около месяца, затем проводим аттестацию, состоящую из нескольких этапов. Дополнительное обучение регулярно проводится для уже работающих сотрудников. Мы стараемся внедрять новые подходы и технологии, которые позволяют контролировать качество нашего сервиса, и гордимся тем, что нам удается обслуживать наших клиентов на самом высоком уровне. К примеру, по нашим данным, мы решаем 95 процентов клиентских обращений с первого звонка клиента в колл-центр. Наши успехи подтвердило и профессиональное сообщество», – комментирует Юлия Галаничева, руководитель управления клиентского сервиса ООО «СК «Сбербанк страхование жизни».

Исследование «Top-20 Fin. Качество телефонного обслуживания в финансовом секторе» проводится НАКЦ с целью определения независимого и признаваемого большинством профессиональных участников рынка рейтинга по качеству телефонного обслуживания.

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 14.12.15