

# Реальний траблшутінг

Підкупи. Погрози. Шантаж...

і продажі всередині

# Реалії вхідної лінії Контакт центру

## Вигорання співробітників

**30% команди** в exit-інтерв'ю в якості причини вказують роботу в умовах постійного стресу

## Плинність персоналу

**40% новачків** залишають компанію в перші місяці роботи в лінії.

Причина - складність виконуваних функцій, рішення змінити специфіку.

## Складні кейси. Скарги

**Виснажлива боротьба з клієнтом**, яка вибиває з ресурсного стану першу лінію та супервізію. В продовження, витрати компанії на опрацювання офіційних скарг.

# Реальний траблшутінг у Банку

**ПІДКУП**

## Запит клієнта:

**шахрайські дії** - вкрави з рахунку **250 000** грн., додатково списана комісія **2 000** грн. Клієнт самостійно називав код підтвердження по кожній операції, усього – 11 списань р2р.

## Як ми діяли:

- Відкрито та з емпатією підтвердили факт крадіжки
- Допомогли у розслідуванні руху вкрадених коштів у інших банках
- В знак підтримки повернули клієнту комісію за перекази та за недозволеній овердрафт.



# Реальний траблшутінг у Банку



## Клієнт

Рез-т співпраці 2021: **56 дзвінків та 25 скарг**

Клієнт постійно дзвонив та **шантажував** Контакт Центр - **гарячу лінію, чат**. Постійні претензії: некоректна назва полей у додатку, невірні консультації і та інше. Ми йшли на поступки – сертифікати, компенсації. Але замкнуте коло – він все більше вимагав. Дзвінки, запити, офіційні скарги, скарга у відповідь на скаргу...

## Як ми діяли:

- знайшли початкову точку болі
- спроби домовитися інструментами лояльності
- вимушені були здійснити припинення співпраці в поточному форматі або блокування можливості дозвону до КЦ



**Raiffeisen**  
**BANK**

Райф.  
Так простіше

# Реальний траблшутінг у Банку

ПОГРОЗИ

## Клієнт «мовний патруль»

Рез-т співпраці 2021: **86 дзвінків та 22 скарги**

Всім незадоволений: спілкування лише чистою українською, без суржика; обов'язкові екзамени на знання української і іноземних мов; звинувачує банк в недотриманні законодавства, для нього неприйнятно, коли називають по-батькові. А також незадоволений, що банк використовує IP-телефонію, та інші...

## Як ми діяли

- пояснення законів та внутр. процедур від тім-лідерів
- в знак лояльності, прецеденти компенсацій
- запропонували перейти на обслуговування в інший банк, і над цим питанням клієнт задумався

*Після того був лише один дзвінок, без скарг і по ділу 😊*



**Raiffeisen  
BANK**

Райф.  
Так простіше

# Продажі всередині

Недосконалість процесів, систем, поточних рішень – як з цим працюємо:

- розуміння ще більшого переліку «болей», які вимагають системного вирішення
- ескалація на власників процесів
- підтримка на вищих рівнях

Перші два місяці роботи лінії:

- ✓ напрацьовано більше 20 індивідуальних схем обслуговування складних кейсів
- ✓ ініційовано більше 25 ідей щодо покращення клієнтського сервісу.
- ✓ в роботу прийнято - 8, реалізовані – 2
- ✓ додано 2 програми лояльності

# Реальний траблшутінг

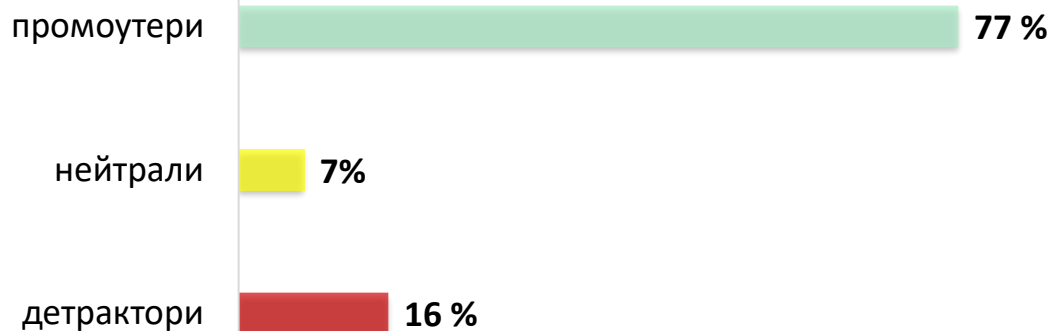
## ОЦІНКА КЛІЄНТІВ

ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РІШЕННЯМ

84%

NPS

61%



## ВІДГУКИ КЛІЄНТІВ

Спасибо за мега лояльность, абсолютно не ожидала!

Спасибо менеджеру Олегу, очень профессионально решил вопрос! Я довольна!

Тетяна допомогла швидко вирішити питання.

Оперативне рішення з повагою і кроком назустріч

Оперативно с большим вниманием. Ваш сотрудник Иван оказал помощь и решил мой вопрос

Професіоналізм спеціаліста та бажання. Молодой человек решавший мою проблему вел себя как настоящий профессионал, был корректен и вежлив

Вирішення питання за допомогою сил та старань Івана.

Велике дякую за допомогу 10,10,10

# ДЯКУЮ за увагу!

**Руденко Марія**

Контакт-центр Райффайзен Банк

<https://www.linkedin.com/in/maria-rudenko-6a9b48a0>