

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
КОЛЕКТОРСЬКА КОМПАНІЯ
«АРГО»

Україна, 69014, Запорізька обл., місто Запоріжжя, вул.Краснова Миколи, будинок 18
код ЄДРПОУ 44213688

«19» липня 2021 року

м. Запоріжжя

НАКАЗ № 19/07/21

1.ЗАТВЕРДИТИ:

1.1. Положення про порядок контролю якості навчання працівників
ТОВ «КК «Арго», що додається.

Додаток: Положення про порядок контролю якості навчання працівників
ТОВ «КК «Арго».

Директор



А.М. Кваша

**Затверджено Наказом Директора
ТОВ «КК «Арго»
№ 19/07/21 від 19.07.2021 р.**

Положення про порядок контролю якості навчання працівників
ТОВ «КК «Арго»

I. Загальні положення

1.1. Положення про порядок контролю якості відділу Soft-collection регламентує роботу співробітників Департаменту по роботі з проблемною заборгованістю по напрямку контролю і поліпшення якості прослуховування.

1.2. Під якістю колекшин мається на увазі - дотримання високих стандартів ведення розмови з боржником, з максимальним ефектом на погашення боргу останнім. Якість колекшин має бути максимально наближеним до вимог Кодексу Етики, але переслідувати основну мету - погашення заборгованості.

II. Організація професійного навчання працівників

2.1. Роботодавець може здійснювати формальне та неформальне професійне навчання працівників.

Формальне професійне навчання здійснюється відповідно до вимог стандартів, типових навчальних планів і програм або безпосередньо у роботодавця.

2.2. Здійснення неформального навчання відділу Soft-collection не регламентується місцем набуття, строками та формою навчання.

2.3. Для навчання працівників застосовуються такі його види:

- первинна професійна підготовка робітників;
- перепідготовка робітників;
- підвищення кваліфікації робітників;
- перепідготовка, спеціалізація, підвищення кваліфікації, стажування керівників, професіоналів та фахівців.

III. Планування, контроль та облік навчальної роботи

3.1. Керівник групи в щоденному і щотижневому плануванні повинен враховувати годинник на планову прослуховування розмов.

У заздалегідь заплановані годинник співробітник повинен ставити мету прослухати N-ну кількість розмов за конкретним агентом.

3.2. Керівник групи самостійно визначає, кого в які числа слухати (від менш досвідчених до більш досвідченим)

При цьому зовсім нові співробітники повинні прослуховуватися в режимі он-лайн і спостерігатися на робочому місці щодня. Також, в плануванні контролю групи повинен включатися час для надання зворотного зв'язку.

Бажає надавати зворотний зв'язок в день прослуховування, максимум 1-2 дня після.

3.3. Оцінюючи розмову, керівник групи використовує такі критерії:

1) Привітання та ідентифікація

Спеціаліст привітався фразою «Добрий ранок!», «Добрий день / вечір!», "Добрий день!". Спеціаліст назвав боржника на ім'я по батькові в питальній формі (наприклад, Олександр Сергійович?).

2) Верифікація

Спеціаліст провів верифікацію: уточнив у боржника дату його народження або адреса проживання (прописки)

3) Встановлення контакту

Спеціаліст представився, назвавши повну назву компанії або контрагента (якщо це комісія). Спеціаліст представився, назвавши свою посаду відповідно до стандарту (скрипту) і свою ПІБ.

4) Інформування про борг

Спеціаліст назвав ім'я клієнта-контрагента, який передав право стягнення. За необхідності назвав законодавче обґрунтування для здійснення цієї вимоги. Спеціаліст у діалозі вказав всю суму боргу, яку необхідно сплатити, включаючи можливі додаткові штрафні санкції або неустойки, також вказав точний термін, протягом якого повинна бути оплачена заборгованість

5) Робота з запереченнями (правильна аргументація)

Спеціаліст застосував юридичну аргументацію, щоб звернути увагу боржника на переговори про його інтересах, а також основну аргументацію, яка говорить про наслідки несплати.

6) Використання технік маніпуляції

Спеціаліст в розмові використовував різні техніки соціально-психологічного впливу / маніпуляцій.

7) Управління розмовою (конструктив)

Спеціаліст грамотно управляє ходом розмови, уникає відволіканню від основної теми, направляє боржника. Розмова є діалогом, обидва співрозмовники приймають в ньому участь.

8) Управління голосом / грамотність мови

Голос фахівця звучав впевнено. Спеціаліст чітко промовляв всі слова і закінчення фраз. Спеціаліст говорив без лексичних помилок, не використав в мові слова-паразити.

9) Уточнення додаткової інформації

Спеціаліст запросив телефони, адреси боржника.

10) Підведення підсумків

Спеціаліст переконався в отриманому обіцянку про оплату від боржника: - суму платежу; - конкретну дату оплати заборгованості. Фахівець розповів про обов'язок боржника передзвонити, після того, як він зробить оплату. Спеціаліст переконався в тому, що у боржника є правильні реквізити для оплати, при необхідності - відправив їх по sms.

11) Завершення розмови

Спеціаліст озвучив наслідки для боржника, в разі не оплати обіцяної суми боргу в обумовлені в даному розмові терміни. Спеціаліст попрощався з боржником «Всього доброго!»; "До побачення!"

12) Коректність заповнення інформації в ПО

Спеціаліст коректно заповнив РК, ввів коментар, вказав суму обіцянки тощо.

3.4. При прослуховуванні розмови керівник групи проставляє оцінку по кожному критерію в форму оцінки якості колекцій (ОКК)

У формі ОКК передбачені можливі порушення з боку агента, за які повністю знімається бал за дзвінок.

В результаті заповнених оцінок, форма проставляє бал за кожен критерій і розмова в цілому.
Формула = (к-ть балів * 100) / максимальна к-ть балів

3.5. Керівник групи повинен прослухати мінімум 5 розмов кожного агента в місяць.

Для виведення оцінки за місяць використовується для прослуховування таких 5 розмов:

- КСД обіцяв оплатити - 2 розмови
- КСД відмову платити - 1 розмову
- КСД відстрочка платежу - 1 розмову
- 3-тя особа - 1 розмову

3.6. Форми оцінки знаходяться на мережевому ресурсі і начальник сектора, як і Директор Департаменту можуть в будь-який момент перевірити коректність проставлених оцінок.

3.7. Результатом оцінки розмов є не тільки зворотний зв'язок агенту, але і виявлення загальних проблем і тенденцій.

3.8. За результатами оцінок всіх співробітників може бути доопрацьований скрипт розмови або визначено додаткове навчання для хлопців (визначається Директором Департаменту спільно з начальниками секторів).

3.9. Начальник сектора обов'язково контролює виконання вимог до оцінки якості колекцій з боку керівників груп.

Начальник сектора в місяць перевіряє по 5-10 розмов кожного керівника групи, а також по 5 розмов будь-якого з операторів усередині однієї групи, який не був оцінений керівником.

У разі розбіжності оцінок начальника сектора і керівника групи, перший може ініціювати проведення калібрувальних сесій, в результаті яких ще раз обговорюватимуться значення кожного критерію і можливі бали за ним.

3.10. Калібрувальні сесії можуть проводитися як всередині одного напрямку (цесія / комісія) окремої площадки Контакт-Центру, так і цілої майданчиком або навіть всіма майданчиками одночасно. Перед калібрувальною сесією обов'язково керівником Контакт-Центру або начальником сектора визначається секретар зустрічі, який буде вести протокол, в якому будуть фіксуватися всі домовленості.

Форму ОКК крім керівників груп і начальників секторів в своїй роботі використовують і ментори.

Підсумкова оцінка якості по кожному співробітнику, як і по групі, виводиться на підставі всіх розмов місяці, і фігурує в регулярній звітності Контакт-Центру.