



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNCI și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Avizat,

**Manager proiect,
Conf. univ. dr. Cristian MARINAȘ**

STUDIU DE CAZ: Ghid pentru preluarea apelurilor telefonice

Elaborat de:
Conf. univ. dr. Anca BOGDAN
Expert dezvoltare materiale de învățare

Studiu de caz elaborat în cadrul Proiectului Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138. Difuzarea, multiplicarea și utilizarea sunt permise cu respectarea prevederilor normative aplicabile proiectului.

Ianuarie 2022





Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Studiu de caz: Ghid pentru preluarea apelurilor telefonice

Introducere

Alin a fost numit recent coordonator al Departamentului Relații cu Clienții din cadrul companiei. Departamentul gestionează actualizarea datelor clienților și furnizează informații către clienți și alte departamente din cadrul companiei. Dat fiind că peste 70% dintre clienți sunt vârstnici, o mare parte din activități se desfășoară prin intermediul telefonului. Operatorii telefonici oferă clienților informații despre serviciile oferite, operează actualizări / corecții în fișierele electronice ale clienților și furnizează informații privind clienții către alte compartimente. Departamentul de Relații cu Clienții a fost creat recent ca unitate autonomă, dat fiind numărul în creștere de clienți și de apeluri. Inițial, compania prevăzuse un sistem online de informare.

Problema

Alin nu a fost implicat în planificarea și organizarea noului departament. Tehnica a fost achiziționată și instalată înainte de numirea sa în calitate de coordonator. Dată fiind presiunea clienților, a primit misiunea de a avea un departament operațional în termen de o lună. În ciuda presiunii administrative și dificultății de a recruta personal într-un termen foarte scurt, Alin consideră că a făcut față provocării.

Principala sa preocupare este modalitatea în care operatorii preiau apelurile clienților. Este conștient că modul în care sunt tratați clienții are impact asupra imaginii companiei și asupra indicatorilor de performanță ai departamentului. Cu toate acestea, de la începerea activității a constatat că operatorii tind să dezvolte un stil personal de a prelua apelurile, ignorând frecvent



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

regulile de bază pe care le-a stabilit. De exemplu, se întâmplă frecvent ca aceștia să nu activeze apelul în așteptare în timp ce caută informația solicitată, să nu explice motivul pentru care solicită anumite informații, să nu verifice informațiile pe care le furnizează sau să aibă reacții defensive atunci când nu cunosc răspunsul la o întrebare.

Misiunea dumneavoastră

Alin este conștient că este necesar ca operatorii să primească o formare profesională pentru a ameliora aspectele negative identificate. Din păcate, nici un program nu este disponibil momentan. În consecință, vă solicită ajutorul pentru a crea un program de formare la locul de muncă adaptat activității departamentului său.