

Załącznik 1

do Regulaminu konkursu PCCA 2024 w sekcji „komunikacja z klientami”

Kryteria Oceny

KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: SPRZEDAŻ TELEFONICZNA I ROZMOWA RETENCYJNA

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
 - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
 - b. Uzasadnienie, rozpoznanie, przedstawienie celu kontaktu
 - c. Uzgodnienie i dotrzymanie przebiegu rozmowy
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
 - a. Zbieranie informacji
 - b. Aktywne słuchanie
 - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
 - d. Kreowanie potrzeb
 - e. Trafność argumentacji
 - f. Radzenie sobie z obiekcjami
 - g. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
 - h. Przedstawienie alternatywnego rozwiązania
3. BUDOWANIE RELACJI
 - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
 - b. Atmosfera rozmowy
 - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
 - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
 - a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
 - b. Dynamika wypowiedzi
 - c. Praca głosem
5. FINALIZACJA ROZMOWY
 - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
 - b. Podsumowanie ustaleń

KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: OBSŁUGA KLIENTA

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
 - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
 - b. Uzasadnienie, rozpoznanie, przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
 - a. Zbieranie informacji
 - b. Aktywne słuchanie
 - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
 - d. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
 - e. Trafność argumentacji
 - f. Edukacja klienta
3. BUDOWANIE RELACJI
 - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
 - b. Atmosfera rozmowy
 - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
 - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
 - a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
 - b. Dynamika wypowiedzi
 - c. Praca głosem
5. FINALIZACJA ROZMOWY
 - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
 - b. Podsumowanie ustaleń

KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: CUSTOMER SERVICE IN ENGLISH

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
 - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
 - b. Uzasadnienie, rozpoznanie, przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
 - a. Zbieranie informacji
 - b. Aktywne słuchanie
 - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
 - d. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
 - e. Trafność argumentacji
 - f. Edukacja klienta
3. BUDOWANIE RELACJI
 - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
 - b. Atmosfera rozmowy
 - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
 - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
 - a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
 - b. Dynamika wypowiedzi
 - c. Praca głosem
5. FINALIZACJA ROZMOWY
 - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
 - b. Podsumowanie ustaleń

KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: HELPDESK

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
 - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
 - b. Uzasadnienie, rozpoznanie, przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
 - a. Zbieranie informacji
 - b. Aktywne słuchanie
 - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
 - d. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
 - e. Trafność argumentacji
 - f. Edukacja klienta
3. BUDOWANIE RELACJI
 - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
 - b. Atmosfera rozmowy
 - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
 - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
 - a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
 - b. Dynamika wypowiedzi
 - c. Praca głosem
5. FINALIZACJA ROZMOWY
 - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
 - b. Podsumowanie ustaleń

KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: WINDYKACJA

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
 - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
 - b. Uzasadnienie, rozpoznanie, przedstawienie celu kontaktu
2. Argumentacja windykacyjna
 - a. Negocjacje
 - b. Sankcje/język korzyści
 - c. Praca z historią sprawy
 - d. Trzymanie się tematu rozmowy
3. INTERAKCJA Z KLIENTEM
 - a. Zbieranie informacji
 - b. Aktywne słuchanie
 - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
 - d. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
 - e. Trafność argumentacji
4. BUDOWANIE RELACJI
 - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
 - b. Atmosfera rozmowy
 - c. Kontrola emocji
 - d. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
5. FINALIZACJA ROZMOWY
 - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
 - b. Podsumowanie ustaleń
 - c. Windykacyjna klamra rozmowy
6. KOMUNIKACJA
 - a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
 - b. Dynamika wypowiedzi
 - c. Praca głosem

KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: OBSŁUGA KLIENTA W KANAŁACH PISANYCH

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
 - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
 - b. Uzasadnienie, rozpoznanie, przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
 - a. Zbieranie informacji
 - b. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
 - c. Trafność argumentacji
 - d. Edukacja klienta
3. BUDOWANIE RELACJI
 - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
 - b. Atmosfera rozmowy
 - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
4. KOMUNIKACJA
 - a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
 - b. Prosty język
 - c. Sprawność obsługi
5. Wykorzystanie narzędzi
 - a. Personalizacja komunikatów (np. emotikony)
 - b. Wykorzystanie dodatkowych narzędzi: linki, obrazy, dodatkowe materiały
6. FINALIZACJA ROZMOWY
 - a. Podsumowanie ustaleń

KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: CUSTOMER EXPERIENCE

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
 - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
 - b. Uzasadnienie, rozpoznanie, przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
 - a. Zbieranie informacji
 - b. Aktywne słuchanie
 - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
 - d. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
 - e. Trafność argumentacji
 - f. Edukacja klienta
 - g. Pozytywna komunikacyjna reakcja ze strony Klienta
3. BUDOWANIE RELACJI
 - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
 - b. Atmosfera rozmowy
 - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
 - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
 - a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
 - b. Dynamika wypowiedzi
 - c. Praca głosem
5. FINALIZACJA ROZMOWY
 - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
 - b. Podsumowanie ustaleń

KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: WELCOME CALL

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
 - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
 - b. Uzasadnienie, rozpoznanie, przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
 - a. Zbieranie informacji
 - b. Aktywne słuchanie
 - c. Jasność i zwięzłość udzielanych informacji
 - d. Edukacja klienta
 - e. Skuteczność wykorzystania kontaktu
3. BUDOWANIE RELACJI
 - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
 - b. Atmosfera rozmowy
 - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
 - d. Empatia
4. KOMUNIKACJA
 - a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
 - b. Dynamika wypowiedzi
 - c. Praca głosem
5. FINALIZACJA ROZMOWY
 - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
 - b. Podsumowanie ustaleń

KRYTERIA OCENY ROZMÓW W KATEGORII: ROZMOWA REKLAMACYJNA

1. NAWIĄZANIE KONTAKTU
 - a. Pierwsze wrażenie i autoprezentacja
 - b. Uzasadnienie, rozpoznanie, przedstawienie celu kontaktu
2. INTERAKCJA Z KLIENTEM
 - a. Zbieranie informacji
 - b. Aktywne słuchanie
 - c. Jasność i zwięźłość udzielanych informacji
 - d. Dostosowanie rozwiązania do sytuacji klienta
 - e. Trafność argumentacji
 - f. Asertywna postawa
3. BUDOWANIE RELACJI
 - a. Zaangażowanie i zaopiekowanie się klientem
 - b. Atmosfera rozmowy
 - c. Budowanie pozytywnego wizerunku firmy
 - d. Empatia
 - e. Kontrola emocji
4. KOMUNIKACJA
 - a. Język wypowiedzi (poprawność językowa)
 - b. Dynamika wypowiedzi
 - c. Praca głosem
5. FINALIZACJA ROZMOWY
 - a. Kontrolowanie przebiegu rozmowy
 - b. Podsumowanie ustaleń