

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ЦОЦ «Институт  
непрерывного образования

Е.В. Мошкина

« 6 » ноября 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Оператор кол-центра»

Красноярск 2023

# I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

## 1.1. Аннотация программы

Оператор кол-центра — это популярная профессия, которая позволяет зарабатывать в интернете без специальной подготовки и образования. Многие компании набирают специалистов для работы на дому, предлагая гибкий график и возможность неполной занятости.

Это специалист, который обзванивает клиентов или отвечает на обращения. Операторы могут работать в службе поддержки или в продажах, что влияет на круг их обязанностей.

Должностные обязанности оператора в кол-центре обычно включают:

- Прием входящих звонков.
- Обработку запросов от клиентов, решение их проблем.
- Звонки потенциальным клиентам (холодные или теплые).
- Прием и обработку заказов, если работаете в продажах.
- Фиксирование результатов звонков в CRM-системах.
- Взаимодействие с другими отделами компании, например, техническими специалистами.
- Подготовка отчетности.

Базовые навыки, которые требуются оператору кол-центра:

- Грамотный письменный и устный язык.
- Четкая речь.
- Готовность к монотонной работе.

Компьютерная грамотность. Необходимо знать, как звонить через интернет, пользоваться соответствующими программами, которые предоставит работодатель.

В программе рассматриваются вопросы: эффективная телефонная коммуникация с клиентом; направления работы кол-центра; деловой этикет при телефонном общении; типология клиентов; подготовка к телефонным переговорам; алгоритм входящего и исходящего звонка; «холодные» звонки; вовлечение в контакт; работа с возражениями и сомнениями клиента; работа с трудными клиентами и др.

## 1.2. Цель программы

Цель программы повышения квалификации — совершенствование навыков и компетенций, необходимых для работы оператору кол-центра: правильной организации рабочего места оператора; эффективного общения с клиентами посредством телефонии с целью успешной реализации товаров и услуг; результативного устранения возникающих технических сбоев; планирования карьеры и формирования мотивации к трудовой деятельности по профессии, востребованной на рынке труда.

### **1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)**

В соответствии с профессиональным стандартом 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию» (утв. приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 19.03.2018 г. № 163н), программа направлена на формирование и(или) совершенствование следующих трудовых функций:

**А Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации:**

- А/01.3 Информационно-справочная поддержка клиентов.
- А/02.3 Предложение продуктов и услуг организации.
- А/04.3 Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов организации.

**В Контроль качества обработки обращений клиентов:**

- В/01.4 Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов.
- В/02.4 Оценка действий специалистов при обработке обращений клиентов.

**– В/03.4 Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов.**

**С Планирование ресурсов для обработки обращений клиентов:**

– С/01.4 Прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре

– С/02.4 Расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений.

– С/03.4 Разработка расписаний работы специалистов по обслуживанию клиентов.

### **1.4. Планируемые результаты обучения**

В результате успешного освоения программы слушатели будут способны:  
РО1. Разрабатывать алгоритмы общения или общей стратегии общения с клиентами.

РО2. Понимать специфику и этикет телефонных переговоров.

РО3. Работать с конфликтными обращениями.

РО4. Управлять вербальным и невербальным каналом.

РО5. Работать с голосом.

РО6. Управлять диалогом.

### **1.5. Категория слушателей**

Волонтеры, участвующие в работе приемной кампании университета.

### **1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение**

Среднее профессиональное или высшее образование.

### **1.7. Продолжительность обучения: 72 часа.**

### **1.8. Форма обучения**

Заочная с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

### **1.9 Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**

Наличие у каждого слушателя доступа к компьютеру, имеющему:

- доступ к сети Интернет, любой браузер;
- пакет приложений Microsoft Office, программа для чтения PDF-файлов.

Необходимое для реализации программы оборудование должно обеспечить:

– возможность работы с пакетом приложений Microsoft Office, чтения PDF-файлов;

– возможность работы с системой электронного обучения на базе LMS Moodle, сервисом SberJazz для проведения вебинаров и видеоконференций.

### **1.10. Особенности построения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации**

Особенности построения программы повышения квалификации:

- модульный принцип построения;
- реализация программы в режиме онлайн;
- стримы с преподавателями программы (при наличии запроса от слушателей).

### **1.11. Документ об образовании**

Удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

## II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:			Результаты обучения
			Контактная работа		Самостоят. работа	
			Лекции	Практ. работа		
1	<p><b>Введение в должность.</b>                      Профессия оператор кол-центра.                      Функциональные задачи.                      Требования к должности оператора.                      Профессиональные и личностные компетенции сотрудника.                      Иррациональные и негативные установки, которые мешают в работе оператора.                      Критерии эффективности работы оператора.                      Главные и промежуточные цели телефонного разговора с клиентом.                      Ограничения, накладываемые на телефонное общение в кол-центрах.                      Психологическая готовность к работе по телефону</p>	2	2			PO1
2	<p><b>Эффективная телефонная коммуникация с клиентом.</b>                      Что такое коммуникация? Особенности и специфика работы на телефоне.                      Вербальное, невербальное и паравербальное общение.                      Особенности восприятия информации.                      Коммуникативные барьеры.                      Основные ошибки телефонного разговора.                      Критерии эффективности телефонного разговора.                      Ожидания клиента от процесса общения</p>	4	1	2	1	PO1
3	<p><b>Первоклассное обслуживание</b>                      Клиент – главный человек в компании.                      Главная цель общения – формирование лояльности клиента.                      Три уровня сервиса. Карта «мин», где подрывается доверие клиента.                      Ориентируемся на ожидания клиента, формулируем критерии оценки качества сервиса.                      Создаём клиентоориентированный стандарт обслуживания. Прописываем и отрабатываем ключевые фразы для каждого этапа</p>	4	1	2	1	PO1

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:			Результаты обучения
			Контактная работа		Самостоят. работа	
			Лекции	Практ. работа		
4	<b>Направления работы колл-центра.</b> Особенности работы по направлениям. Виды деловых телефонных разговоров. Особенности работы по скрипту. Как сделать скрипт рабочим инструментом. Основные правила работы по каждому направлению	2	1		1	PO1
5	<b>Деловой этикет при телефонном общении.</b> Общие правила телефонного этикета. Правила общения если звонят Вам. Правила общения если звоните Вы. Особенности мобильного этикета. Этикетные речевые ситуации: поздравления, приглашения, извинения и т.д.	4	1	2	1	PO2
6	<b>Типология клиентов.</b> Основные психологические типы клиентов. Быстрое определение психологического типа собеседника на начальной стадии переговоров. Отработка взаимодействия со всеми типами партнеров по переговорам. Построение своей аргументации в соответствии с каждым типом клиента. Учет индивидуальных особенностей собеседника	2	1		1	PO2, PO4
7	<b>Голос и речь как важный компонент телефонной коммуникации.</b> Важность хорошего голоса для формирования положительного первого впечатления. Характеристики голоса и речи: сила голоса, тембр, высота, темп чёткость дикции и управление ими. Голосовая подстройка к собеседнику. Слова-паразиты. Интонации и эмоциональная окраска речи. Метод «телефонной улыбки». Приемы присоединения к адресату	8	2	4	2	PO5
8	<b>Подготовка к телефонным переговорам.</b> Организация рабочего пространства и времени. Настройка на звонок. Фиксация результатов общения. Работа в CRM	4	1	2	1	PO2, PO4, PO6

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:			Результаты обучения
			Контактная работа		Самостоят. работа	
			Лекции	Практ. работа		
9	<b>Алгоритм входящего и исходящего звонка.</b> Веер целей. Максимальная и минимальная цель. Вовлечение в контакт. Получение запроса/вопроса клиента. Прояснение запроса/вопроса клиента. Консультирование/информирование клиента. Оффер. Отработка возражений клиента. Завершение разговора	4	1	2	1	PO1, PO2, PO4
10	<b>«Холодные» звонки.</b> Правила «холодных» звонков. Психологическая готовность оператора к «холодным» звонкам. Виды «барьеров» при «холодных» звонках. Преодоления «барьеров» оператором	2	1		1	PO1, PO2, PO4
11	<b>Вовлечение в контакт.</b> Правила формирования первого впечатления. Основные ошибки при установлении контакта. Точки входа в контакт; Корпоративное приветствие. Каким требованиям должно отвечать корпоративное приветствие в компании. Запрос имени абонента и обращение к нему, какие фразы уместны, а какие лучше не использовать. Информация для CRM. Работа с сопротивлением контакту	6	2	3	1	PO1, PO2, PO4, PO6
12	<b>Вопросы как ключ к успешному звонку.</b> Для чего нужно задавать вопросы клиентам. Типы вопросов: Открытые, закрытые, ведущие, альтернативные, выясняющие и т.д. Использование различных типов вопросов в телефонном разговоре. Техники активного слушания. Проверка правильности понимания запроса клиента. Вопросы как способ управления ходом переговоров. Технические вопросы. Вопросы на выявление истинных мотивов клиента.	6	2	3	1	PO1, PO4, PO6

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:			Результаты обучения
			Контактная работа		Самостоят. работа	
			Лекции	Практ. работа		
	Актуализирующие и направляющие вопросы					
13	<p><b>Убедительная аргументация.</b>  Критерии убедительного аргумента.  Требования, предъявляемые клиентом к товару и услугам.  Алгоритм «Потребность – Характеристика – Свойства – Выгода».  Варианты рациональных доказательств (опыт, примеры, цифры, факты, испытания, картинки и т.д.).  Эмоциональные способы усилить воздействие: картина будущего, слова, образы, поговорки, юмор.  Продаём компанию. Ключевые факты, которые необходимо сообщить потенциальному клиенту. 18 способов вызвать доверие к компании.  Преподносим и обосновываем цену.  Формируем систему координат для адекватного восприятия цены по телефону.  Предотвращаем ценовые возражения, ослабляем «нажим на торг».  Готовим шаблоны ответов на часто встречающиеся вопросы клиентов.  Предупреждаем возражения.  Оффер – призыв к действию. Цель оффера в телефонном разговоре</p>	6	2	3	1	РО3, РО4, РО6
14	<p><b>Возражения и сомнения клиента.</b>  Причины возражений клиентов.  Классификация возражений клиентов.  Алгоритм работы с возражениями.  Примеры обработки возражений клиента</p>	4	1	2	1	РО3
15	<p><b>Эффективное завершение разговора.</b>  Если клиент сказал «Да».  Если клиент сказал «Нет».  Работа с окончательными отказами клиента.  Фиксация договорённостей.  Фразы-помощницы при завершении телефонного разговора.  Действия оператора после завершения разговора с клиентом</p>	4	1	2	1	РО4, РО6
16	<p><b>Работа с трудными клиентами.</b>  Как закончить «бесконечный разговор».  Особенности телефонного общения с разными типами клиентов: нахал, зануда,</p>	4		2	2	РО3, РО6

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:			Результаты обучения
			Контактная работа		Самостоят. работа	
			Лекции	Практ. работа		
	навязчивый, вечный босс, молчаливый и т.д. Как реагировать на недовольство. Правила элегантного отказа. Тактика общения с «очень занятым» клиентами. Грамотное поведение с конфликтным клиентом					
17	<b>Настрой и самомотивация.</b> Предупреждаем профессиональное выгорание. Проводим аудит своих мотивов. Используем собственные «струны» для самомотивации. Ежедневный настрой – находим азарт и энергию для активной работы с клиентами. Используем отказы и негативный опыт для самомотивации. Приемы психологической защиты от «трудных» собеседников. Восстанавливаемся после сложного разговора	4	2	1	1	PO5, PO6
	<b>Итоговый контроль</b>	2	2	2	2	PO1–PO6
	<b>ИТОГО</b>	<b>144</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>30</b>	

## 2.2 План учебной деятельности

№ п/п	Результаты обучения	Учебные действия/ формы учебного контроля	Используемые ресурсы/инструменты/ технологии
1	РО1. Разрабатывать алгоритмы общения или общей стратегии общения с клиентами	Изучение интерактивного материала. Тестирование	Элементы электронного курса: лекция, форум, файл, страница, h5p. SberJazz
2	РО2. Понимать специфику и этикет телефонных переговоров	Изучение интерактивного материала. Тестирование	Элементы электронного курса: лекция, форум, тест, файл, страница, h5p. SberJazz
3	РО3. Работать с конфликтными обращениями	Изучение интерактивного материала. Разбор кейсов	Элементы электронного курса: лекция, форум, тест, файл, страница, h5p. SberJazz
4	РО4. Управлять вербальным и невербальным каналом	Изучение интерактивного материала. Разбор кейсов	Элементы электронного курса: лекция, форум, тест, файл, страница, h5p. SberJazz
	РО5. Работать с голосом	Изучение интерактивного материала. Практические занятия с экспертом	Элементы электронного курса: лекция, форум, тест, файл, страница, h5p. SberJazz
	РО6. Управлять диалогом	Изучение интерактивного материала. Практические занятия с экспертом	Элементы электронного курса: лекция, форум, тест, файл, страница, h5p. SberJazz

## 2.3 Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в системе электронного обучения СФУ «e-Курсы»: <https://e.sfu-kras.ru/>.

Слушателями самостоятельно изучается подготовленный теоретический материал, дополнительные ссылки и материалы по темам курса, а также краткие резюмирующие материалы, дополнительные инструкции в различных форматах; выполняются проверочные задания с автоматической системой оценки.

### III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

#### 3.1 Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

1. Жигилий Е. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020, – 352 с.
2. Рязанцев А., Антипин А., Иванов Н. Общение на результат. Как убеждать, продавать и договариваться. – Спб.: Питер, 2023.
3. Шиффман С. Золотые правила продаж. 75 техник успешных холодных звонков, убедительных презентаций и коммерческих предложений, от которых невозможно отказаться. – М.: Альпина Паблишер, 2021. – 254 с.

#### 3.2 Программное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций и др.)

1. Система электронного обучения СФУ «е-Курсы»: <https://e.sfu-kras.ru/>.
2. ПК или ноутбук с доступом к сети Интернет, с установленным ПО: Microsoft Office, Adobe Reader, браузеры.

### IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

#### 4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности, а также качества выполнения заданий в электронном обучающем курсе.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих разделах электронного обучающего курса и включают текстовые и презентационные материалы, методические рекомендации по выполнению заданий, режим и график обучения.

Обучение на программе предполагает итоговое тестирование, работу в форумах, изучение и разбор кейсов.

#### 4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Основанием для аттестации слушателя по данной программе является успешное прохождение итогового тестирования — 65 % верных ответов.

#### Примеры тестовых заданий

1. Абитуриент пришел подавать документы 4 августа и хочет указать в заявлении о приеме «Архитектуру». Может ли он это сделать?
  - а) Указать направление в заявлении уже невозможно.
  - б) *Может участвовать в конкурсе только на платные места.*
  - в) *Может участвовать в конкурсе на бюджетные и платные места.*

2. Абитуриенту не нравится его оценка по вступительному испытанию, которое он прошел в СФУ. Что он может предпринять?

- а) Подать апелляцию по процедуре испытания.
- б) *Подать апелляцию о несогласии с результатом испытания.*
- в) Сообщить в Приемную комиссию о несогласии с результатом испытания.
- г) Написать заявление на пересдачу в резервный день.

3. Выпускник техникума не имеет результатов ЕГЭ и поступает в ВУЦ. До какого срока он может подать заявление о приеме?

- а) 4 августа.
- б) 20 июля.
- в) *13 июля.*
- г) 25 июля.

4. Абитуриент хочет указать в заявлении о приеме направление «Строительство» – в ИСИ (очная форма), в ХТИ – филиале СФУ (очная и очно-заочная формы), СШФ – филиале СФУ (очная форма), «Машиностроение» (очная форма), «Прикладная информатика» (очная форма). Может ли он это сделать?

- а) Нет, необходимо отказаться от заочной формы.
- б) Нет, необходимо удалить одно из направлений.
- в) *Да, это возможно.*
- г) Нет, нужно выбрать «Строительство» или в ИСИ, или в одном из филиалов.

5. Абитуриент планировал пройти вступительные испытания в СФУ, но не смог приехать в Красноярск и просит изменить способ прохождения ВИ на дистанционный. Разрешено ли это?

- а) Нет, выбор изменить нельзя.
- б) *Да, но в установленные сроки до начала соответствующего экзамена.*
- в) *Да, если такой способ предусмотрен для нужных абитуриенту ВИ.*

6. Абитуриент не проходит по конкурсу и хочет поступать в другой вуз. Один из родителей поступающего пришел забрать оригинал диплома. В какой срок и при каком условии необходимо отдать диплом маме?

Ответ: \_\_\_\_\_

7. Выпускник техникума не имеет результатов ЕГЭ и поступает на Географию. До какого срока он может подать заявление о приеме?

- а) 4 августа.
- б) 20 июля.
- в) 13 июля.
- г) 25 июля.
- д) *другое \_\_\_\_\_*

8. Абитуриент имеет аттестат с отличием и мечтал стать юристом, но не прошел по конкурсу на очную форму на бюджет. Абитуриент решает поменять форму обучения на заочную и поступать на Юриспруденцию на платные места. Может ли он это сделать?

- а) Может изменить форму обучения, если прием на заочное не завершен.
- б) *Не может изменить форму обучения на заочную.*

9. Абитуриент передумал поступать в СФУ и хочет забрать документы. Какие варианты его действий являются верными?

- а) *Заполнить заявление об отказе от поступления и исключении его из числа поступающих и отдать оператору.*
- б) *Предъявить паспорт.*
- в) *Предъявить расписку о приеме документов.*
- г) *Забрать личное дело и расписаться в журнале.*
- д) *Подать заявление об отказе от поступления и исключении из числа поступающих через личный кабинет.*
- е) *Забрать только оригиналы документов.*
- ж) *Отозвать заявление на портале Госуслуги.*

10. Абитуриент после подачи заявление о приеме вспомнил, что у него есть золотой значок ГТО. Укажите при каких условиях данное достижение может быть учтено и баллы будут начислены.

Ответ: \_\_\_\_\_

11. Поступающий на заочную форму хочет пройти экзамен по математике в июле (вместе с очниками). Может ли он это сделать?

- а) *Да, если выберет в личном кабинете июльскую дату прохождения ВИ.*
- б) *Нет, должен сдавать экзамен в соответствии с расписанием для заочной формы.*
- в) *Да, если предъявит справку работодателя, что он не сможет пройти экзамен в августе.*

12. Поступающий на очную форму уже 3 раза менял выбор в согласии на зачисление на бюджет и решил подать 4-ое. В 4-ом согласии он ошибся и указал специальность, которой нет в его заявлении о приеме. Может ли поступающий подать еще одно согласие на бюджет?

- а) *Нет, так как можно подавать не более 4 согласий.*
- б) *Да, так как 4-ое согласие не могло быть реализовано из-за ошибки.*
- в) *Нет, будет действовать 3-ье согласие на зачисление.*
- г) *Да, если укажет в согласии правильное направление и подаст отзыв 3-его согласия.*

13. Какими способами можно подать документы для поступления в СФУ в этом году?

- а) *Через Госуслуги.*
- б) *Через оператора почтовой связи.*
- в) *Лично.*
- г) *По электронной почте.*
- д) *Через личный кабинет в АИС «Абитуриент».*

14. Где абитуриент может найти бланк заявления о согласии на зачисление?

- а) *Может подать согласие на зачисление через личный кабинет в АИС «Абитуриент».*

- б) *На сайте.*
- в) *Попросить у оператора Приемной комиссии.*
- г) *В приложении к правилам приема.*

15. Выпускник СПО прошел вступительные испытания в СФУ. Но ко времени формирования конкурсных списков в личный кабинет загрузились результаты его ЕГЭ. Какие утверждения верны?

- а) Будут засчитаны только результаты ЕГЭ.
- б) Будут засчитаны только результаты вступительных испытаний в СФУ.
- в) *По каждому предмету будет засчитан наивысший результат.*
- г) 16. Что необходимо предпринять абитуриенту для зачисления на бюджет?
- д) Подать согласие на зачисление.
- е) Подать оригинал документа об образовании.
- ж) *Подать оригинал документа об образовании и согласие на зачисление.*
- з) Присутствовать в университете в день зачисления.

Программу составили:

Начальник отдела  
организационно-документационного  
сопровождения приемной кампании



Я.Ю. Белозерова

Руководитель программы:

Начальник отдела  
организационно-документационного  
сопровождения приемной кампании



Я.Ю. Белозерова