**Тайная комната**

**«Мы будем звонить бесконечно»**

**Гостья сегодняшней рубрики – специалист колл-центра одного из ачинских банков**

**Наверняка каждому человеку, имеющему телефон, хоть раз, да звонил сотрудник банка, предлагающий «самое выгодное предложение» по кредиту или выдаче кредитной карты. А некоторым моим знакомым такие звонки поступают ежедневно, а то и по несколько раз! Итак, сегодня разговариваем с Ангелиной – сотрудником колл-центра банка. Девушка живёт в Ачинске и работает из дома.**

**- Ангелина, расскажи, сколько человек в среднем сидят на линии?**

- На самом деле в каждом банке есть две или три горячие линии с разным функционалом. Кто-то обслуживает звонки клиентов на так называемой линии поддержки: человек, к примеру, хочет узнать информацию по вкладу, остатку на счёте, или ему непонятно списание и так далее. Так вот, я работаю не в таком колл-центре, а сопровождаю продажи. Конкретно в нашем банке количество сотрудников, предлагающих продукт, думаю, достигает 600 человек по всей России.

**- На горячую линию банка может дозвониться любой – по себе знаю. А как осуществляется обратная связь: может ли клиент позвонить сотруднику по продажам?**

- Нет, здесь односторонняя связь – звоним только мы.

**- Хорошо устроились! Как у вас пополняется база номеров, где «берёте» клиентов?**

- Вообще, у нашего банка есть банки-партнёры. Например, человек подал заявку на кредит в банк-партнёр. Эти заявки попадают в общую базу и потом распределяются между специалистами колл-центров по продажам. Я звоню такому клиенту, предлагаю продукт. Если он отвечает отказом: мол, я не подавал в такой-то банк заявление, мы приглашаем к себе в офис. И на месте уже гораздо проще человека «обработать».

**- Чем тебя привлекает эта работа?**

- Изначально восемь лет сидела в офисе, причём поработала в нескольких местных банках – нахождение в четырёх стенах целыми днями, прессинг от начальства оказались неподъёмными для меня. В итоге нынешняя работа мне очень нравится: работаю из дома, дочь под присмотром, стало больше свободного времени, и зарплата – тоже неплохая.

**- Назови среднюю?**

- При выработке около 160 часов в месяц я получаю 35-40 тысяч рублей.

**- А сколько человек в день обзваниваешь?**

- В среднем 130-140. В месяц это примерно 1200 клиентов.

**- Сколько из этого числа соглашаются на тот же кредит?**

- Пятьдесят процентов. Но: в офис доходят 30 процентов из согласившихся!

**- Часто ли люди отвечают отказом или грубят?**

- Отказывают – не без этого. И посылают. Но это небольшой процент людей. Потому что мы изначально звоним не всем подряд, а лишь тем, кто подал заявку на кредит в том или ином банке. Я скажу больше: некоторые наши сотрудники, пройдя обучение, выйдя на линию и встретив отказы или, боже упаси, грубость, – уходят. Не все могут выдержать негатив. Плюс есть те, кто не может работать, не видя клиента. У меня встречный вопрос: зачем тогда идти на такую работу? Из-за этого на телефонных линиях имеется текучка кадров. Мне проще, поскольку имею опыт работы в банковской сфере. Но на самом деле работа кайфовая, и для этого мне нужны всего лишь наушники, телефон и компьютер с выходом в Интернет. (Улыбается).

Порой клиенты делятся историями, жалуются на другие банки, говорят, что где-то их обманули с процентной ставкой, и они хотят перекредитоваться. Мы по телефону проверяем минимальные требования для получения кредита и отправляем в банк. Расчёт производится всегда в офисе.

**- Расскажи про график.**

- График у всех разный: ты сама можешь выбрать количество часов, но нужно понимать, что и зарплата будет зависеть от отработанного времени и обработанных заявок. То есть имеется свой норматив, по которому рассчитывается зарплата. Кто-то выходит на линию в качестве подработки. У меня это сейчас основная работа. Плюс в том, что если мне нужно отлучиться по делам, я могу поработать пару часов, а потом доработать вечером. Но в любом случае мы подаём сменный график. Зато никакие начальники по голове тебя не бьют, никто не напрягает требованиями.

**- Что делаете, если нет заявок?**

- Переключаемся на линии сопровождения. Разъясняем клиентам вопросы такого плана: если не списался платёж, если начислена просрочка, если непонятны условия по выданной кредитке и так далее.

**- Расскажи подробнее о «кухне». Есть ли алгоритм, инструкция для общения, как можно «дожать» клиента?**

- Это называется скрипт. Да, конечно, обычной речью мы не разговариваем – есть чёткая инструкция, трафарет, что ли, с заученными фразами. Если человек сказал, что ему неудобно сейчас говорить, то я делаю в программе отметку, и ему через какое-то время может позвонить любой другой сотрудник. Такой момент: если человеку всегда «неудобно», мы будем звонить бесконечно.

**- Пока он не скажет: «Мне ничего не нужно»?**

- Верно. Тогда мы пишем «отказ» и не будем его больше трогать, если он сам не подаст заявку.

**- Скажи честно: «впариваете» что-либо?**

- Нет, ничего не втюхиваем и не впариваем. Предлагаем продукт – допустим кредит, и если человеку он не подходит – ставка высокая, как ему кажется, или ещё что-то, то после работы с возражениями также пишем «отказ» и не тревожим.

**- А есть ли в такой работе перспектива карьерного роста, потолок?**

- Как такового роста нет. Кроме того, если ты, например, хочешь стать руководителем группы продаж – тогда для начала нужно проработать год в колл-центре.

Елена Афанасьева