

Для общего пользования

**Методические
рекомендации по
организации работы
службы поддержки
Навигатора
дополнительного
образования**

Версия 1.3
Январь 2018 года

Рекомендации по организации работы службы поддержки Навигатора

Организация каналов связи со службой поддержки

1. Для обращения пользователей в службу поддержки Навигатора рекомендуем использовать следующие каналы связи:
 - электронная почта;
 - онлайн-чат (например, на базе сервиса jivosite.ru);
 - контактный телефон муниципалитета.
2. Каналы обращений удобнее создавать отдельно для сайта Навигатора и отдельно для системы бронирования.
3. Использование Help/Service Desk системы сделает обработку поступающих обращений проще и эффективнее. Есть условно-бесплатные системы, например: intraservice.ru, copiny.ru, spiceworks.com.

Работа с обращениями пользователей

1. Следует всегда уведомлять пользователей о получении его обращения. Должен быть настроен сервис-автоответчик, который будет автоматически отсылать сообщение о том, что обращение пользователя поступило в обработку. Таким образом пользователь будет знать, что ему скоро помогут.
2. Рекомендуется всегда информировать пользователя о сроках ответа службы поддержки. Пользователь будет знать, что над его проблемой работают, и скоро всё исправится.
3. Вне зависимости от загруженности службы поддержки или срочности обращения, рекомендуется, чтобы ответ на него был дан не позже 24 часов.
4. Рекомендуется сразу же сообщать пользователю о решении его проблемы.
5. Ответы на вопросы пользователей должны быть лаконичными и без лишних подробностей. Пользователям важно знать, что их проблемы решены, и получить информацию, как не допустить повторения ошибок.
6. Ответы на обращения пользователей должны быть грамотными.
7. Рекомендуется создание базы знаний: решения наиболее частых вопросов пользователей стоит публиковать в разделе FAQ в личном кабинете пользователя сайта и Организатора.

Рекомендации по телефонному общению

1. При обслуживании пользователя по телефону сотруднику службы поддержки надлежит соблюдать правила телефонного этикета, а также быть доброжелательным, нацеленным на разрешение возникших у пользователя трудностей и вопросов.
2. В разговоре не рекомендуется:
 - использовать некорректные высказывания в адрес пользователя;
 - быть раздражительным;
 - использовать агрессивную манеру ведения диалога;
 - использовать ненормативную лексику;

- использовать функцию «mute» более 15 секунд;
- намеренно прекращать вызов;
- перебивать пользователя;
- ставить звонок на удержание (hold), без предупреждения абонента (для предупреждения абонента нужно использовать следующие фразы: «Оставайтесь на линии, я уточню информацию», при возвращении к беседе – фразу: «Спасибо за ожидание»);
- использовать команды, междометия;
- использовать обращения, содержащие указание пола и/или возраста абонента;
- использовать рабочий сленг, слова «паразиты»;
- сообщать конфиденциальную служебную информацию.