

Приложение 5. Техническое задание

Согласовано
Региональный Совет
работодателей

Согласовано
Центр по компетенции

Утверждено
Региональный
организационный комитет

_____/_____/_____

_____/_____/_____

_____/_____/_____

«___» _____ 2017г.

«___» _____ 2017г.

«___» _____ 2017г.

Техническое задание

**по компетенции «Оператор Контакт-центра»
региональный этап чемпионата «Абилимпикс -2017»**

Согласовано с
Представителями общественных
организаций инвалидов

**Разработано:
Главный эксперт по компетенции
Пачкория Анастасия Олеговна**

**Москва
2017**

Содержание

1. Описание компетенции:

1.1 Актуальность компетенции.

Профессия оператора колл-центра на сегодняшний день крайне востребована на рынке труда. Необходимость наличия эффективных каналов взаимодействия с целевой аудиторией приводит к тому, что как коммерческие организации, так и различные учреждения и государственные органы всё чаще прибегают к услугам внешних контакт-центров, работающих на аутсорсинг, либо в зависимости от задач организуют собственные колл-центры (инхаус).

Сферы в которых трудятся операторы колл-центров, крайне различны, однако, преимущественно, операторы заняты:

в справочных службах;

- в маркетинговых, социологических и торговых организациях;
- в компаниях сотовой связи, телевидения, интернета;
- в службах технической поддержки клиентов.

1.2 Требования к квалификации. Описание знаний, умений, навыков.

- прием входящих звонков;
- консультирование по продуктам и услугам компании;
- оформление обращений и заказов;
- обработка заявок клиентов по электронной почте или с сайта;
- поиск и привлечение потенциальных клиентов;
- информирование клиентов о новых товарах, услугах, акциях;
- продажа товаров, услуг;
- проведение анкетирования, опроса.
- формирование отчета по выполненной работе.
- грамотная речь, хорошая дикция;
- высокий уровень владения ПК;
- коммуникабельность и эмоциональная устойчивость.

2. Конкурсное задание

Модуль №1: Устное тестирование по вопросам, касающимся профессиональной деятельности оператора.

Модуль №2: Компьютерное тестирование оператора

Модуль №3: Риторика

Модуль №4: Креатив

Модуль №5: Коммуникация

2.1 Цель.

Модуль №1: Выявить теоретические знания оператора в сфере профессиональной деятельности.

Модуль №2: Выявить теоретические знания и практические навыки и умения работы на ПК.

Модуль №3: Выявить риторические способности оператора

Модуль №4: Выявить креативные способности оператора

Модуль №5: Выявить коммуникативные способности оператора

2.2 Формат и структура Конкурсного задания (наличие модулей).

Модуль №1: Конкурсанты вытягивают один из пяти билетов. В каждом билете по три вопроса на следующие темы:

- алгоритмы действий в конфликтных ситуациях;
- типология вопросов;
- профессиональные техники и приемы;
- телефонный этикет и другое.

Модуль №2: оператор садится за оборудованный программой экранного доступа ПК и в тестовом приложении отвечает на 10 предлагаемых вопроса.

Модуль №3: Каждому из участников финального соревнования по очереди дается по одному слову (хлеб, дорога, снег, солнце, автомобиль, чай, интернет, шар, рубашка, кошка...). Оператор должен в течение одной минуты, не допуская пауз, говорить связно относительно данного предмета или явления.

Модуль №4: Операторам дается название одного какого-либо предмета (газета, кирпич, карандаш, вагон, стакан, шляпа, ножницы, колесо...). Участник соревнования должен в течение одной минуты предложить максимальное количество применений данного предмета. К примеру, газету можно читать, накрыть ей чашку, убить мушку, почесать спинку и т.д.

Модуль №5: На сцене два оператора. Им дается тема с противопоставлением: (зимний или летний отдых, спорт или искусство, книги или кино, чай или кофе, кот или собака, поезд или самолет, арбуз или дыня, смартфон или планшет...) Операторы начинают диалог на заданную тему. Задача операторов опровергать аргументы оппонента и обосновывать предпочтительность своей позиции.

2.3 Продолжительность (лимит времени) выполнения задания.

Модуль №1: 7-10 минут

Модуль №2: 10 минут

Модуль №3: 2 минуты

Модуль №4: 2 минуты

Модуль №5: 7-10 минут

2.4 Описание объекта (чертеж, схема, фото и др.).

2.5 Критерии оценки:

Критерии	Наивысший балл	Шкала оценки
Модуль №1	5	от 1 до 5
Модуль №2	10	от 0 до 10
Модуль №3	3	от 1 до 3
Модуль №4	3	от 1 до 3
Модуль №5	3	от 1 до 3

3. Требования охраны труда и техники безопасности:

3.1 Общие вопросы.

К самостоятельной работе допускаются участники после прохождения ими инструктажа на рабочем месте.

Запрещается в процессе выполнения задания находиться в верхней одежде, принимать пищу и курить, употреблять во время работы алкогольные напитки, а также быть в состоянии алкогольного, наркотического или другого опьянения.

В процессе выполнения задания участник соревнования должен соблюдать правила личной гигиены.

Участники должны следовать указаниям экспертов в случае обнаружения проблем в работе компьютерной техники.

Участники должны уведомить экспертов, когда завершат выполнение задания.

О каждом несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая немедленно должен известить ближайшего эксперта.

Техника безопасности при работе с компьютером

Не трогать руками провода, электрические вилки и розетки работающего компьютера.

Запрещается работать на компьютере мокрыми руками или в сырой одежде.

При появлении запаха гари или необычных звуков, немедленно выключить компьютер.

Нельзя что-либо класть на компьютер т.к. уменьшается теплоотдача металлических элементов.

3.2 Действия до начала работ.

Соблюдать инструкцию по безопасности работы.

Соблюдать приёмы работы с компьютерным оборудованием.

Сообщить экспертам о готовности к работе.

3.3 Действия во время выполнения работ.

Модуль №1,3,4,5: Конкурсант выполняет задания в устной форме.

Модуль №2: Сесть за оборудованное рабочее место, начать выполнять задание.

Конкурсант выполняет тестирование на компьютере.

3.4 Действия после окончания работ.

Модуль №1,2,3,4,5: Сообщить об окончании выполнения задачи эксперту.

3.5 Действия в случае аварийной ситуации.

Обо всех неисправностях в работе оборудования и аварийных ситуациях сообщать непосредственно эксперту.

4. Инфраструктурный лист

4.1 Материалы, ингредиенты:

Наименование	Кол-во на одного участника	Примечание
Компьютер с подключением к сети интернет	1 шт	Процессор:core i-3 2400 Оперативная память: 2 Гб и выше Монитор: не менее 17 дюймов Клавиатура, мышь, наушники
Стол	1 шт	
Стул	1 шт	

4.2 Оснастка, оборудование и инструменты.

4.3 Контрольно-измерительные инструменты.

4.4 Программное обеспечение.

- Программа экранного доступа NVDA

4.5 Средства индивидуальной защиты и спецодежда:

№	Виды работ	Перчатки	Очки	Обувь	Халаты	Респиратор	Наушники
1	При работе с компьютером	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Да

4.6 Средства уборки.

Мусорное ведро.

Компетенция Оператор call-центра

Приложение 1

Билеты на профессиональное тестирование.

Модуль № 1

Билет 1.

1. Что такое конфликтогенные фразы?
2. В каких случаях уместно применить технику “Эмоционального присоединения”? Приведите примеры.
3. Что такое “Активное слушанье”?

Билет 2.

1. В каких случаях можно применить технику “Вежливый отказ” при работе на входящей или исходящей линии?
2. Что такое “Телефонный этикет” и для чего он нужен?
3. Что такое конфликтогенные фразы?

Билет 3.

1. Опишите алгоритм действий оператора в ситуации конфликта?
2. Что такое “Активное слушанье”?
3. Какие Вы знаете типы вопросов? Приведите примеры.

Билет 4.

1. Какие вы можете назвать основные голосовые характеристики? И как они влияют на собеседника?
2. Какие Вы знаете типы вопросов? Приведите примеры.

3. Что такое конфликтогенные фразы?

Билет 5.

1. Что, по-вашему, является показателем профессионализма оператора Call-центра?

2. В каких случаях уместно извиняться перед клиентом?

3. В каких случаях уместно применить технику “Эмоционального присоединения”? Приведите примеры.

Задания на компьютерное тестирование.

Модуль № 2

Вопрос 1. С помощью какой клавиши осуществляется переименование выделенного объекта в проводнике Windows и редактирование ячейки Microsoft Excel?

1. F3
2. F2
3. F4.

Вопрос 2. Чем название файла отличается от названия папки?

1. Цветом
2. Длиной имени
3. Наличием расширения

Вопрос 3. Как называется ресурс, где хранится информация о скопированном или вырезанном объекте?

1. Кластер.
2. Буфер обмена.
3. Системный файл.

Вопрос 4. Как называется программа Windows, которая помогает пользователям перемещаться по дискам и папкам системы?

1. Поисковик.
2. Путеводитель.
3. Проводник.

Вопрос 5. В каком меню собраны наиболее употребительные команды для конкретной ситуации?

1. В каскадном
2. В контекстном
3. В главном

Вопрос 6. Какой комбинацией клавиш можно отменить последнее изменение?

1. Control+Z
2. Control+B
3. Control+E

Вопрос 7. Какими клавишами можно закрыть окно?

1. Alt+F4
2. Control+F6
3. Control+escape

Вопрос 8. Что означает кнопка «Отмена» при попытке закрыть несохранённый документ?

1. Нет, не сохранять
2. Да, не сохранять
3. Я передумал закрывать

Вопрос 9. С помощью какой комбинации клавиш вызывается окно поиска в различных приложениях?

1. F1 или F8
2. Control + F3 или F
3. Control + F или F3

Вопрос 10. Какими клавишами можно выделить все содержимое папки или документа?

1. Control + A
2. Control + F
3. Control + X