



Уважаемые коллеги!

У Вас в руках примеры
выполненных мной
инструкций.

Если Вы хотите, чтобы Ваши
тексты с интересом читала
аудитория или поисковые роботы,
а самое главное, чтобы тексты
способствовали продажам –
обращайтесь.

Пришлите свою заявку на
почту

rllaasm@yandex.ru

с темой письма

«Заказать текст»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. [Правила работы](#)
2. [Чек-лист](#)
3. [Публикации в СМИ и тексты по другим темам](#)

Оглавление интерактивное.

Если Вы хотите попасть
в интересующий Вас
раздел – кликните
мышкой на пункт меню,
нажав клавишу Ctrl

Из любого
раздела Вы
сможете
вернуться
обратно в
оглавление.

Для этого кликните на
странице на элемент со
словами **В оглавление**
вместе с клавишей Ctrl



С уважением, Ваш будущий копирайтер

Легкий Сергей

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Sergey', written in a cursive style.

PS. Друзья! Если Вы ищите тексты по 30 копеек за страницу, пожалуйста, обращайтесь на биржи фриланса или текстовые биржи. Давайте уважать время, опыт и труд друг друга.

Содержание

- [Введение](#)
- [Наружное оформление](#)
- [Клиентская зона](#)
- [Общие правила для помещений](#)
- [Работа с клиентами](#)
- [Стойка операторов](#)
- [Документы и материалы](#)
- [Рабочие инструменты](#)
- [Сотрудники](#)
- [Экономическая эффективность](#)
- [Печати и штампы](#)
- [Безопасность](#)
- [Чек-лист «правила работы в операторской центрального склада»](#)

ВВЕДЕНИЕ

Операторская центрального склада — одна из ключевых точек контакта с клиентами компании.

От того, насколько слаженно и эффективно организована работа операторов, зависит впечатление клиентов о компании и их дальнейшее желание продолжать работу.

Изложенные ниже правила подлежат обязательному исполнению ответственными и регулярному контролю со стороны руководителей.

Рабочий день оператор должен начинать с проверки при помощи [Чек-листа](#) соблюдения правил и устранения возникших отклонений.

Руководители операторов центрального склада для проверки соблюдения правил также используют [Чек-лист](#).

НАРУЖНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ

- Четкие указатели, правильно ведущие в операторскую.
- Подход очищен от снега, мусора.
- Дорожка без ям, луж и льда.
- Чистая и пустая урна.
- Дверь легко открывается и плотно закрывается.
- Чистые стекла и коврики у входа.

Назад

КЛИЕНТСКАЯ ЗОНА

- Стулья - 4 штуки, диваны 2 штуки.
- Чайный столик.
- 10 или более пакетиков чая.
- Не менее половины дозатора кофе.
- Половина вазы сахара (или более).
- 10 см воды в кулере, если меньше, сменная бутылка рядом.
- 2 исправные пищевые шариковые ручки.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ДЛЯ ПОМЕЩЕНИЙ

- Все вещи находятся на своих местах.
- Порядок на столах, на полу и в шкафах.
- Отсутствует мусор и лишние вещи
- Освещение исправно и включено.
- Комфортная температура воздуха.
- Нет духоты, сквозняков, запахов.
- Мебель исправная, на своих местах, выровнена.
- Покрытие пола и потолка без повреждений с ровными и гладкими стыками, чистое.
- Стены и стекла чистые без следов скотча и старых материалов.
- Покрытие стен без видимых повреждений, торчащих шурупов, гвоздей.
- Занавески или жалюзи чистые и без повреждений, исправные.

[Назад](#)

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

- Ощущения клиентов от посещения операторской: уютно, чисто, опрятно, дружелюбно.
- Оформление документов ЦД делают 2 оператора.
- При возникновении очереди принять меры к ускорению обслуживания без снижения качества:
 - Удобно разместить клиентов в зоне ожидания.
 - Рационально распределить посетителей между операторами.
 - Запросить помощи у старшего менеджера торгового зала.
 - При необходимости привлекают сотрудников торгового зала.
- Если оператор занят, ставят табличку "Обратитесь к другому оператору".
- После оформления документов предложить покупателю оценить на планшете качество работы Компании.
- При негативном отзыве выяснить претензии и записать номер для связи. Внести информацию в журнал для отдела маркетинга.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- Закрытые окна и двери при включенных кондиционерах.
- В помещениях где нет людей выключен свет.
- Водопроводные краны закрыты и исправны.
- Отсутствует утечка воды в смывном бачке унитаза.

[Назад](#)

ПЕЧАТИ И ШТАМПЫ

- "Оммет для финансовых операций №"
- ИП
- именной штамп оператора
- штамп для наличного расчета 1 шт. на 2 оператора
- Все печати и штампы в наличии, исправны и заправлены.

[В оглавление](#)

РАБОЧИЕ ИНСТРУМЕНТЫ

- Монитор, системный блок, мышь, клавиатура.
- Телефон.
- Сканер штрих-кодов.
- 2 принтера чеков (для Оммет и ИП).
- 1 счетчик и 1 детектор банкнот на 2 оператора.
- Ведро для мусора.
- Подставка под ноги

[Назад](#)

СОТРУДНИКИ

- С аккуратной прической.
- Одеты в униформу.
- Имеют аксессуары: поло с коротким или длинным рукавом, галстук.
- Бейдж с именем.
- При необходимости одеты в утепленный жилет.
- Приветливый, доброжелательный, располагающий стиль общения.

БЕЗОПАСНОСТЬ

[Назад](#)

- При возникновении конфликта попытаться решить самостоятельно с уважительным отношением к клиенту.
- Если самостоятельно разрешить конфликт не удастся — пригласить старшего менеджера или руководителя.
- При отключении электричества, пожаре, компьютерных сбоях действовать по разработанным для ситуаций инструкциям.

СТОЙКА ОПРЕРАТОРОВ

- 1 исправный планшет для голосования на двух операторов с актуальной информацией.
- 2 исправные пишущие шариковые ручки с фиксирующими цепочками.
- 3 тейбл-тенса с актуальной информацией.
- 2 таблички "Обратитесь к другому оператору".
- Ваза с тремя горстями конфет (не менее).

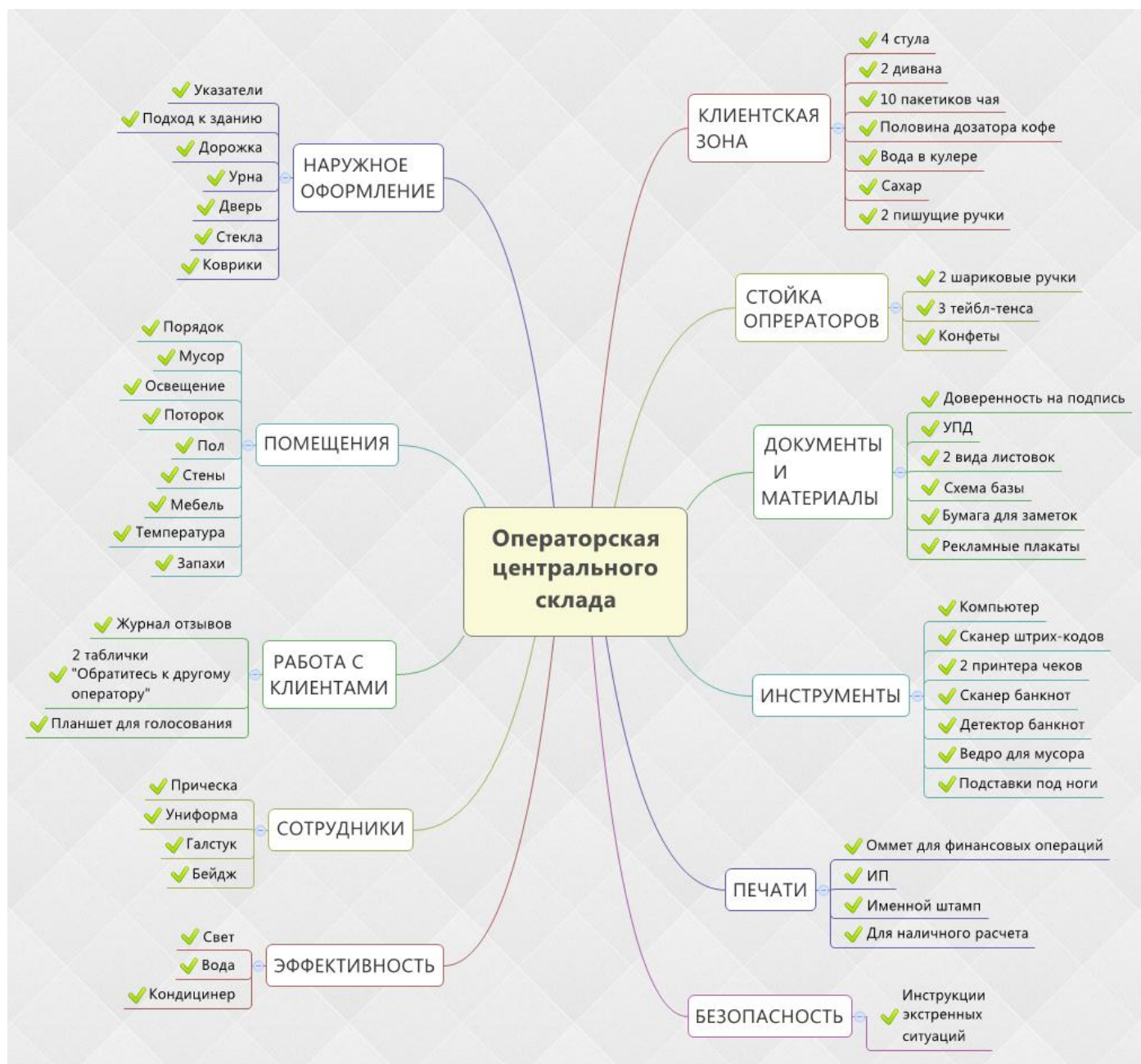
[Назад](#)

ДОКУМЕНТЫ И МАТЕРИАЛЫ

- УПД.
- Доверенность на право подписи у каждого оператора.
- Рекламные листовки НЕ больше двух видов.
- Схема базы.
- Бумаги для заметок.
- Рекламные плакаты на стенах.
- Все материалы содержатся в аккуратном, актуальном и доступном для ознакомления виде.

[В оглавление](#)

[Скачать Чек-лист](#)



[В оглавление](#)