

Чекліст відповідності кандидата посади оператора контакт-центру 303

Кількість	Навички кандидата	Результат
Чіткість мовлення	Має приємний голос нормальної дзвінкості й гучності	
	Не затинається на словах	
	Не заповнює пауз між словами звуками «а», «е», «мм» (мямлить)	
	Не ковтає слів або їхніх закінчень	
	Не гаркавить або шепелявить	
	Не має акценту	
	Не має діалектних особливостей вимови	
	Не розтягує звуків	
Правильність мовлення	Коректно будує фрази	
	Правильно наголошує слова	
	Не використовує сленгів, діалектизмів	
Комп'ютерна грамотність	Упевнений користувач ПК, володіє навичками швидкого набору тексту	
Комунікативні навички	Здатний за короткий час встановити контакт із співрозмовником	
Орієнтація на якість	Розуміє значущість результату кожної розмови, прагне бездоганно виконувати роботу	
Орієнтація на результат	Виконує якісно завдання, водночас об'єктивно оцінює свої можливості та діє в межах компетенції посади	
Орієнтація на процес	Уміє надавати інформацію. Розуміє, що закінчувати розмову слід лише тоді, коли впевнений, що пацієнт отримав необхідну допомогу	
Здатність до навчання	Здатний за короткий строк засвоїти великий обсяг інформації, швидко орієнтуватися в інформаційному потоці, адаптуватися до змін	
Стресостійкість	Не піддається емоціям, уміє спокійно реагувати на негатив з боку співрозмовників і зберігати при цьому працездатність	
Значущість роботи	Прагне отримати цю роботи, бо вона для нього важлива, налаштований на довгострокову співпрацю	
Вміння переконувати	Уміє вплинути на співрозмовника, щоб отримати його схвалення і згоду та досягти бажаного результату	
Дисциплінованість	Виконує усі завдання вчасно і якісно, дотримується правил внутрішнього розпорядку	
Толерантність	Здатний спокійно витримати претензії, вислухати надмірно тривожних пацієнтів і водночас проявити розуміння	

Підготувала **Юлія Кізюн**,
 менеджер з підбору та адаптації персоналу медичної мережі «Добробут»,
 методист відділу організаційної роботи Центру розвитку медсестринства МОЗ,
 консультант із доступності та якості медичної допомоги та сервісної комунікації,
 член ГО «Медичні лідери», фасилітатор «Груп рівних», Київ