

Poznań, 30.09.2021 r.

## ODPOWIEDZI NA PYTANIA WYKONAWCÓW II

Sygnatura postępowania: 1400/DW00/ZZ/KZ/2021/0000088168

Sygnatura pisma: DL/LZ/KK/2021/2109

**Dotyczy: Profesjonalna obsługa Klienta: umiejętność prowadzenia i kontrolowania rozmowy telefonicznej, jak rozwiązać sytuacje potencjalnie konfliktowe z Klientem**

Działając na podstawie pkt. 1.9 Warunków Zamówienia (dalej: WZ) Zamawiający udziela wyjaśnień w zakresie przedmiotowego postępowania:

2.	<b>PYT:</b> <i>Czy z racji ilości zagadnień merytorycznych przedstawionych w WZ rozdział II pkt II zakres usługi widzą Państwo możliwość wydłużenia szkolenia do 2 dni (2x 8 godzin)</i>
	<b>ODP:</b> <b>Zamawiający informuje, iż nie przewiduje się wydłużenia szkolenia do 2 dni (2 x 8 godzin).</b>
3.	<b>PYT:</b> <i>Czy uczestnicy inicjują kontakt telefoniczny czy tylko odbierają rozmowy przychodzące?</i>
	<b>ODP:</b> <b>Zamawiający informuje, iż osoby uczestniczące w szkoleniu pracują na infolinii przychodzącej, tzn. odbierają telefony od Klientów.</b>
4.	<b>PYT:</b> <i>Jaka jest rola uczestników w kontakcie telefonicznym: przekazanie informacji, wyjaśnienie, czy też np. sprzedaż/dosprzedaż ?</i>
	<b>ODP:</b> <b>Zamawiający informuje, iż Pracownik Contact Center zajmuje się wyjaśnieniem spraw obsługowych. Konsultant po rozwiązaniu sprawy z Klientem przechodzi do zapowiedzi sprzedażowej, czyli pobrania zgody marketingowej w celu przedstawienia oferty przez dział sprzedaży.</b>
5.	<b>PYT:</b> <i>Czy program ma się skupić głównie na trudnych sytuacjach w rozmowie telefonicznej?</i>
	<b>ODP:</b> <b>Zamawiający informuje, iż ze względu na zmieniające się warunki pracy, w czasie pandemii pojawiło się więcej sytuacji stresujących. Klienci częściej wykazują zniecierpliwienie, część konsultantów pracuje w trybie homeoffice. Zamawiający oczekuje programu, który skupi się przede wszystkim na sytuacjach trudnych.</b>
6.	<b>PYT:</b> <i>Jakie szkolenia dotychczas przeszli uczestnicy tego programu?</i>
	<b>ODP:</b> <b>Zamawiający informuje, iż wśród pracowników są pracownicy, którzy przeszli cały cykl szkoleń od szkoleń wstępnych opartych na wiedzy merytorycznej oraz podstawach prowadzenia rozmowy, po szkolenia bardziej specjalistyczne związane z dosprzedażą. Są również konsultanci, którzy</b>

	uczestniczyli tylko w szkoleniach wstępnych. Wszystko zależy od staży pracy, który posiadają pracownicy.
7.	<b>PYT:</b> <i>Jaki jest poziom doświadczenia, umiejętności i stażu pracy uczestników?</i>
	<b>ODP:</b> Zamawiający informuje, iż doświadczenie pracowników infolinii jest bardzo zróżnicowane. Szkolenie przewidziane jest dla wszystkich pracowników obsługujących infolinię, czyli są to osoby z długim stażem pracujące np. 5 lat oraz nowi konsultanci, którzy rozpoczęli swoją pracę kilka miesięcy temu.
8.	<b>PYT:</b> <i>Jak podsumowywana jest rozmowa telefoniczna z Klientem (czy jest np. podsumowanie ustaleń w mailu itd.)?</i>
	<b>ODP:</b> Zamawiający informuje, iż Konsultant podsumowuje ustalenia z Klientem w trakcie rozmowy telefonicznej, upewnia się czy wszystko jest zrozumiałe. Po zakończeniu rozmowy nie są wysyłane informacje mailowe.
9.	<b>PYT:</b> <i>Czy konsultanci mają standard rozmowy telefonicznej?</i>
	<b>ODP:</b> Zamawiający informuje, iż dysponuje standardem jak i schematem rozmowy telefonicznej.
10.	<b>PYT:</b> <i>Czy są wypracowane procedury obsługi reklamacji/roszczenia?</i>
	<b>ODP:</b> Zamawiający informuje, iż Konsultanci posiadają procedurę obsługi reklamacji. Dysponują vademecum, które zawiera bank zwrotów oraz instrukcję w jaki sposób radzić sobie w sytuacjach trudnych, posiadają także standardy obsługi Klienta.

W pozostałym zakresie treść Warunków Zamówienia nie ulega zmianie.

Z poważaniem

Otrzymują:

1) Wykonawcy – na stronę <https://www.enea.pl/bip/zamowienia/platforma-zakupowa>

2) a/a