



„დამტკიცებულია“
შპს „სოკარ ჯორჯია გაზის“-ს
დირექტორის მიერ

Утверждено
Директором
ООО «СОКАР Джорджия Газ»

თანამდებობრივი ინსტრუქცია		ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ	
წინამდებარე თანამდებობრივი ინსტრუქცია განსაზღვრავს თანამშრომლის ფუნქციონალურ მოვალეობებს, უფლებებსა და პასუხისმგებლობას. თანამშრომელი ინიშნება თანამდებობაზე და თავისუფლდება დაკავებული თანამდებობიდან, მოქმედი შრომის კანონმდებლობით დადგენილი წესის თანახმად, დირექტორის ბრძანებით.		Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность сотрудника. Сотрудник назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора компании.	
სტრუქტურული დანაყოფი:	მომხმარებლებთან ურთიერთობის მართვის სამსახური, ქოლცენტრი	Структурное подразделение:	Служба управления взаимоотношениями с потребителями, колл-центр
თანამდებობის დასახელება:	ოპერატორი	Наименование должности:	Оператор
უშუალოდ ექვემდებარება:	ქოლცენტრის ხელმძღვანელს/სამსახურის უფროსს.	Непосредственно подчиняется:	Супервизору/Начальнику службы
დაქვემდებარებაში გააჩნია	-	Имеет в подчинении:	-
მისი არყოფნის შემთხვევა-ში მოვალეობებს ასრულებს:	მეორე ოპერატორი ქოლცენტრის ხელმძღვანელის ან სამსახურის უფროსის გადაწყვეტილებით	В период временного отсутствия обязанности выполняет:	Другой оператор согласно решению супервизора или начальника службы
სამუშაო გრაფიკი	ქოლცენტრის ოპერატორების გრაფიკი არის მცოცავი (24/7), ოპერატორების მუშაობის გრაფიკი დგინდება ყოველთვიურად.	Режим работы	Операторы колл-центра работают в круглосуточном сменном режиме. График работы операторов составляется ежемесячно.
თანამდებობრივი ფუნქცი-ები და მოვალეობები:		Выполняемые функции и обязанности:	
1. ოპერატორი ვალდებულია ქოლცენტრის სისტემაში დაფიქსირებულ ზარს დროულად უპასუხოს. 2. ოპერატორი ვალდებულია საუბარი დაიწყოს და დაასრულოს „ქოლცენტრის მომსახურების სტანდარტის“ სახელმძღვანელოში მითითებული ფრაზებით.		1. Оператор обязан отвечать на звонки сразу же по их поступлению в колл-центр. 2. Оператор обязан начать и завершить разговор фразами, указанными в инструкции «Стандарт обслуживания колл-центра».	

<p>3. ვალდებულია აბონენტისადმი იყოს კეთილგანწყობილი, გულისხმიერი და თავაზიანი, არ გამოვიდეს წყობიდან და არ ავლენდეს გაღიზიანებას ან აგრესიას აბონენტის მიმართ. მომხმარებელს მიმართოს თქვენობით ტონი ჰქონდეს სასიამოვნო და დახმარების სურვილის გამოხატველი.</p> <p>4. ვალდებულია მიზნობრივად და რაციონალურად გამოიყენოს თავისი სამუშაო დრო.</p> <p>5. მომხმარებლის ნებისმიერ კითხვაზე, პრეტენზიაზე ან ცნობაზე ოპერატორი ვალდებულია მოახდინოს სწრაფი რეაგირება და გასცეს ამომწურავი და თავაზიანი პასუხი. იმ შემთხვევაში, თუ ოპერატორი არ ფლობს სრულ ინფორმაციას ან თუ ვერ ხერხდება განყოფილებაში მომხმარებელთა ზარის საფუძველზე შემოსული პრობლემის მოგვარება, საკითხის გადამისამართება ხდება შესაბამის ოპერატორთან;</p> <p>6. ოპერატორი ვალდებულია უკლებლივ ყველა ზარი და მოთხოვნა აღრიცხოს სპეციალურად განკუთვნილ პროგრამაში.</p> <p>7. აბონენტებთან საუბრის ხანგრძლივობა არ უნდა იყოს 5 წუთზე მეტი.</p> <p>8. ვალდებულია ყურადღება მიაქციოს აბონენტთა მომსახურებაში კომპანიის მიერ განხორციელებულ ცვლილებას, გაეცნოს სიახლეებს, დაესწროს საინფორმაციო ხასიათის ტრენინგებს, შეკრებებს.</p> <p>9. ოპერატორს ევალება მოთხოვნისამებრ, მომხმარებლისათვის უახლესი ინფორმაციის მიწოდება, მათ შორის ინფორმაცია ტარიფების, გადასახადის შესახებ, არაკონფიდენციალური ინფორმაციის მიწოდება კომპანიაში მიმდინარე/დაგეგმილი ცვლილების შესახებ.</p> <p>10. აკრძალულია კომპიუტერის არასამსახურებრივი მიზნებისთვის გამოყენება.</p> <p>11. აკრძალულია სამუშაო დროის არასამსახურებრივი მიზნებისათვის გამოყენება.</p>	<p>3. ოპერატორი должен говорить доброжелательным, вежливым, спокойным и предупредительным тоном, не проявлять никаких признаков раздражения или агрессии.</p> <p>4. Оператор должен рационально и эффективно использовать свое рабочее время, ответы оператора должны быть четко сформулированы, конкретны и по существу вопроса.</p> <p>5. На любой запрос или сообщение со стороны потребителя, оператор обязан реагировать оперативно с предоставлением исчерпывающего ответа. Если оператор не владеет информацией или разрешить проблему в отделе не представляется возможным, данный вопрос должен быть переадресован соответствующей компетентной группе для выяснения и последующего информирования абонента.</p> <p>6. Оператор должен все без исключения звонки и требования фиксировать в специальной программе.</p> <p>7. Продолжительность разговора с абонентом не должна превышать 5 мин.</p> <p>8. Оператор обязан следить за изменениями, вносимыми компанией в порядок обслуживания абонентов, знакомиться с нововведениями, присутствовать на тренингах и собраниях информационного характера; своевременно и в полном объеме доводить полученную информацию до сведения потребителей.</p> <p>9. Оператор обязан предоставлять потребителям по их требованию новые сведения, например, о тарифах и налогах, а также не конфиденциальную информацию о текущих/планируемых изменениях в компании.</p> <p>10. Использование компьютера в неслужебных целях запрещается.</p> <p>11. Использование рабочего времени в неслужебных целях запрещается.</p>
---	--

12. ოპერატორს ევალება მისი სამსახურობრივი მოვალეობიდან გამომდინარე, უშუალო ხელმძღვანელის ან სამსახურის უფროსის ნებისმიერი დავალების შესრულება.	12. Оператор обязан выполнять любые рабочие задания и поручения руководства.
განათლება/გამოცდილება	Образование/Опыт:
<ul style="list-style-type: none"> • დიპლომი/ატესტატი • სასურველია კორპორატიულ ქოლცენტრში მუშაობის გამოცდილება • საოფისე პროგრამების (MS Office) კარგი ცოდნა. • ქართული და რუსული ენების სრულყოფილად ცოდნა. სასურველია ინგლისური ენის ცოდნაც. 	<ul style="list-style-type: none"> • Диплом/Аттестат о среднем общем образовании. • Предпочтителен опыт работы оператором в корпоративных колл-центрах. • Хорошее знание компьютера (MS Office) • Хорошее знание грузинского и русского языков, предпочтительно знание английского языка.
პიროვნული თვისებები, უნარ-ჩვევები:	Личностные качества, навыки, способности:
უნდა შეეძლოს საკითხში სწრაფად გარკვევა, პრობლემის გაანალიზება და შესაბამისი პასუხის გაცემა. ჰქონდეს სხვადასხვა ტიპის ადამიანებთან ურთიერთობის უნარი, წინასწარ განჭვრიტოს და თავიდან აიცილოს კლიენტთან კონფლიქტური სიტუაციის წარმოქმნა. უნდა შეეძლოს სწრაფად და ეფექტურად გამოიყენოს ყველა საინფორმაციო წყარო. სწრაფად ბეჭდვა და მონაცემების შეყვანა.	Должен уметь быстро понимать суть вопроса, анализировать проблему и представлять адекватный ответ. Иметь способность общаться с разного типа людьми. Уметь предугадывать и предотвращать возникновение конфликтной ситуации со сложным клиентом. Должен уметь быстро и эффективно использовать имеющиеся ресурсы информации. Быстро печатать и вносить входные данные.
გადაწყვეტილების მიღება:	Принятие решений:
გადაწყვეტილებებს იღებს სიტუაციიდან გამომდინარე - დამოუკიდებლად ან პირად უფროსთან შეთანხმებით.	Решение принимает в зависимости от ситуации - самостоятельно или в согласовании с непосредственным руководителем.
კონფიდენციალურ ინფორმაციასთან დაშვება:	Доступ к конфиденциальной информации:
ფლობს სამსახურობრივ ინფორმაციას და ვალდებულია რომ არ გაახმაუროს იგი.	Имеет доступ к служебной информации, которую обязуется не разглашать.
მატერიალური პასუხისმგებლობა:	Материальная ответственность:
მატერიალური პასუხისმგებლობა არ ეკისრება, გარდა შრომითი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული შემთხვევებისა.	Не несет материальную ответственность, кроме оговоренной условиями трудового договора.
თანამდებობრივ ინსტრუქციას გავეცანი:	С должностной инструкцией ознакомлен(а):