Приложение № 1 к трудовому договору от [[дата]] № [[номер]]

УТВЕРЖДАЮ

[[должность руководителя]] [[наименование организации]]

_____ / [[ФИО ПОДПИСАНТА]] /

«__» ____ 20__ г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

оператора контакт-центра

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция определяет трудовую функцию, обязанности, права и ответственность работника в должности «Оператор контакт-центра».

1.2. Работник назначается и освобождается от должности приказом руководителя организации.

1.3. Работник подчиняется непосредственно [[должность непосредственного руководителя]].

1.4. Требования к квалификации: без обязательных квалификационных требований (устанавливает работодатель).

1.5. В период отсутствия работника его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

1.6. В работе руководствуется: законодательством РФ, локальными актами Работодателя, настоящей инструкцией.

2. Трудовые функции

1. Приём и обработка входящих обращений.

2. Совершение исходящих звонков по согласованным сценариям.

3. Регистрация обращений и данных в учётной системе.

4. Передача обращений профильным подразделениям.

3. Должностные обязанности

1. Принимать входящие обращения по установленным каналам связи, консультировать по вопросам в пределах утверждённых сценариев и регламентов.

2. Совершать исходящие звонки по согласованным спискам и сценариям; прекращать разговор по требованию собеседника.

3. Регистрировать обращения и их результат в [[учётная система]] в ходе или сразу после разговора.

Oformlen.ru · Готовые комплекты кадровых документов. Сервис — конструктор документов

4. Передавать обращения, выходящие за пределы компетенции, профильным подразделениям и информировать об этом обратившегося.

5. Уведомлять собеседника о записи разговора в порядке, установленном Работодателем, до начала записи.

6. Обрабатывать персональные данные обратившихся только в объёме и в целях, установленных локальными актами Работодателя; не сообщать сведения третьим лицам и не запрашивать данные, не относящиеся к обращению.

7. Идентифицировать обратившегося в установленном порядке до предоставления сведений о заказе, договоре или лицевом счёте.

8. Соблюдать установленные стандарты общения и нормативы обработки обращений.

9. Информировать руководителя о массовых обращениях по одной причине, о технических сбоях и о конфликтных ситуациях.

10. Не разглашать сведения о клиентах, скриптах, условиях акций и внутренних процедурах.

11. Соблюдать установленный режим смены, порядок перерывов и фиксации рабочего времени.

Работник также обязан: соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и требования охраны труда; соблюдать требования по защите персональных данных, к обработке которых допущен.

4. Права

Работник вправе: получать информацию и документы, необходимые для работы; вносить предложения по совершенствованию работы; требовать обеспечения условий труда; прекратить разговор при некорректном поведении собеседника в порядке, установленном локальными актами; передать обращение руководителю смены.

5. Ответственность

Работник несёт ответственность: за неисполнение обязанностей по настоящей инструкции – в порядке трудового законодательства; за ущерб – в порядке и пределах, установленных ТК РФ; за разглашение конфиденциальной информации – в соответствии с законодательством и обязательством о неразглашении.

С инструкцией ознакомлен(а), экземпляр получил(а):

_____ / [[ФИО РАБОТНИКА]] / «__» ____ 20__ г.

Актуально на 04.10.2026 · Нормативная база на 01.09.2026

Oformlen.ru · Готовые комплекты кадровых документов. Сервис — конструктор документов