

ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

СТД ПЕТРОВИЧ



Санкт-Петербург

Екатеринбург

Омск

Казань

Челябинск

Москва

ГЕОГРАФИЯ

НАШЕГО

КОНТАКТ-ЦЕНТРА

**КОНТАКТ-ЦЕНТР —
ГОЛОС НАШЕЙ
КОМПАНИИ**

**ЕВГЕНИЙ МОВЧАН
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
СТД «ПЕТРОВИЧ»**



УРОВЕНЬ СЕРВИСА



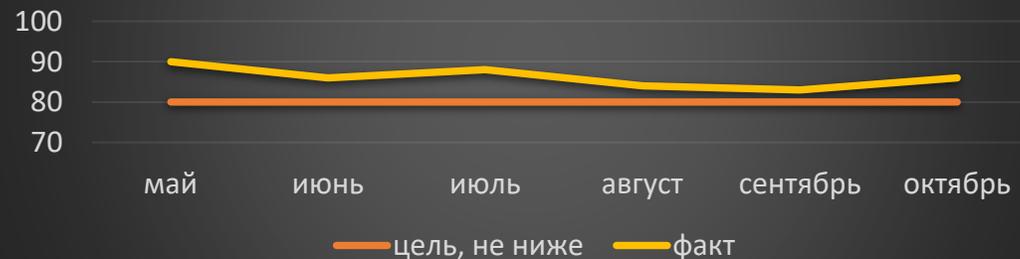
ГОЛОС ДЕНЬ



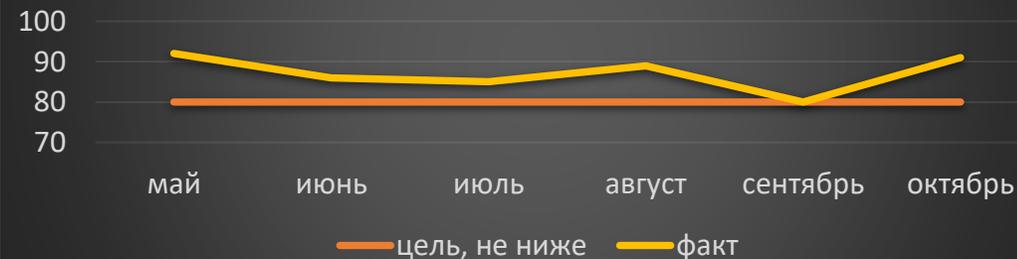
ГОЛОС НОЧЬ



САЙТ



ПОЧТА



ЭКОСИСТЕМА КЦ

ПРОДАЖА СЕРВИСОВ ЭКОСИСТЕМЫ

ДИЗАЙН-СТУДИЯ

ЗАГОРОДНОЕ СТРОИТЕЛЬСТВО:

- УСТАНОВКА ЗАБОРОВ И СВАЙ
- МОНТАЖ ФАСАДОВ
- ТРАНЗИТ ПЕСКА (ДОСТАВКА НАПРЯМУЮ С КАРЬЕРА)
- ТРАНЗИТ ЩЕБНЯ (ДОСТАВКА НАПРЯМУЮ С КАРЬЕРА)
- ТРАНЗИТ БЕТОНА (ДОСТАВКА ГОТОВОГО РАСТВОРА НАПРЯМУЮ С ЗАВОДА-ПРОИЗВОДИТЕЛЯ)
- ТРАНЗИТ АРМАТУРЫ (ДОСТАВКА И САМОВЫВОЗ НАПРЯМУЮ С ЗАВОДА-ПРОИЗВОДИТЕЛЯ)

РЕМОНТ ВНУТРИ КВАРТИР:

- ЗАМЕР И УСТАНОВКА ДВЕРЕЙ
- КОМПЛЕКСНЫЙ РЕМОНТ
- УКЛАДКА НАПОЛЬНЫХ ПОКРЫТИЙ
- УСТАНОВКА САНТЕХНИКИ
- УКЛАДКА ПЛИТКИ
- УСТАНОВКА КУХНИ

КАК ДЛЯ ГОРОДА, ТАК И ЗАГОРОДОМ, ДЕЙСТВУЕТ СЕРВИС ГОТОВЫЙ И ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН-ПРОЕКТ

СОЗДАНИЕ ВИЗУАЛИЗАЦИЙ ПОМЕЩЕНИЙ (ОТРИСОВКА ДИЗАЙН-ПРОЕКТА В СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОМ ПО) ПО ПОЖЕЛАНИЯМ КЛИЕНТА, С ПОСЛЕДУЮЩЕЙ ПРОДАЖЕЙ СМЕТЫ ДЛЯ ЧИСТОВЫХ РАБОТ.

УСЛУГА БЕСПЛАТНАЯ. МЫ ВИЗУАЛИЗИРУЕМ ИДЕИ И ПОЖЕЛАНИЯ КЛИЕНТА В ПРОЕКТИРОВЩИКЕ 3D CERAMIC, СОЗДАЕМ ПРОЕКТ И ПОДБИРАЕМ ТОВАРЫ ДЛЯ ВОПЛОЩЕНИЯ ЭТОГО ПРОЕКТА В РЕАЛЬНОСТЬ.

КОМИТЕТ ПО ЦЕННОСТЯМ



Фандоматы

Здравствуйте коллеги!

Меня, наверно как и многих Петровичей, волнует вопрос экологии в нашей стране. Последние 8 лет я приучил себя и свою семью сортировать мусор дома, разделяя по отдельным пакетам пластик, картон и алюминиевые банки. В некоторых магазинах например (Вкусвилл, Глобус, Леруа, Лента и др.) можно встретить боксы или фандоматы, для сдачи использованных батареек, лампочек, бутылок или банок. Где-то просто люди приносят на утилизацию, а где-то даже получают за это бонусы. Я думаю было бы неплохо и в Петровиче поставить боксы для батареек и лампочек. Или даже фандомат для приема пластиковых бутылок и алюминиевых банок. На каждой базе есть пресс чтобы прессовать картон и пленку, можно также прессовать пластик и ж/б тару и сдавать в пункты приема, а вырученные средства направлять на добрые дела! Надеюсь моё предложение найдет отклик в Ваших сердцах и мы увидим в наших магазинах что-то подобное!

Плита ОСБ 2800мм

Обратная связь от клиента, который с Петровичем с 1998 года
Предлагает вернуть позицию в ассортимент:
Плиты ОСБ длиной 2,8 м. (такой формат очень удобен для обшивки каркасных домов).

Предупреждение клиента о необходимости оплатить заказ до начала интервала

Добрый день!

Неоднократно в комментариях к опросу NPS сталкиваемся с замечаниями клиентов на тему того, что нет доп. оповещения о том, что заказ нужно оплатить до начала интервала, и в противном случае заказ не будет доставлен в указанный интервал.

При оформлении заказа на сайте есть информация о времени, до которого нужно оплатить заказ, но нет информирования, что при отсутствии оплаты заказ не будет доставлен.

Специалисты КЦ при оформлении заказа с оплатой на сайте предупреждают клиентов о необходимости оплатить до начала интервала.

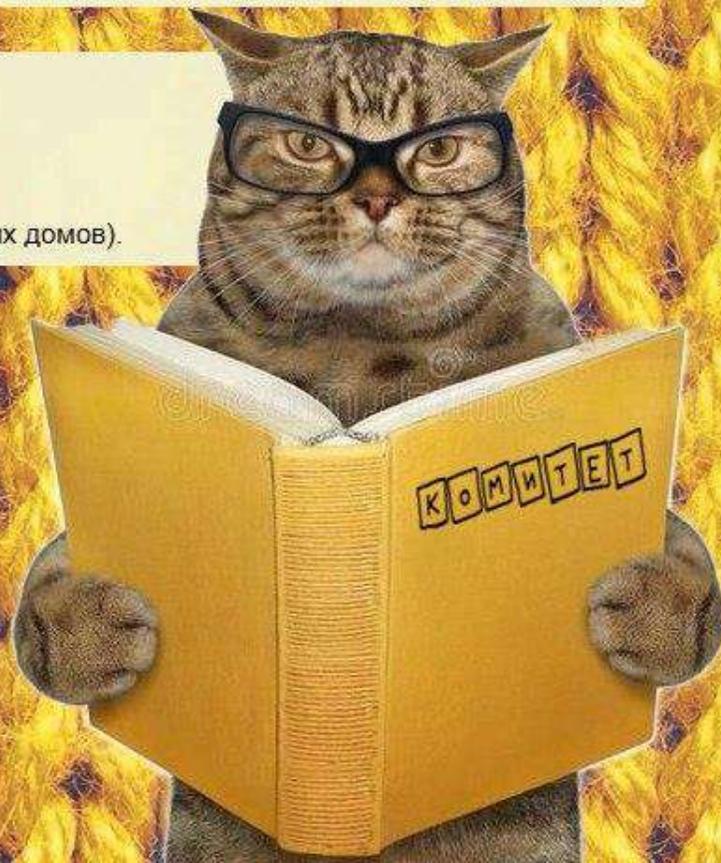
Но мы регулярно сталкиваемся с ситуацией, когда клиент оплачивает заказ позже указанного времени. Такие заказы обнаруживают логисты и отправляют на доработку к специалистам КЦ. Специалист КЦ связывается с клиентом и смещает интервал, отработывая возражения клиентов.

Таких заказов в июле-сентябре было:

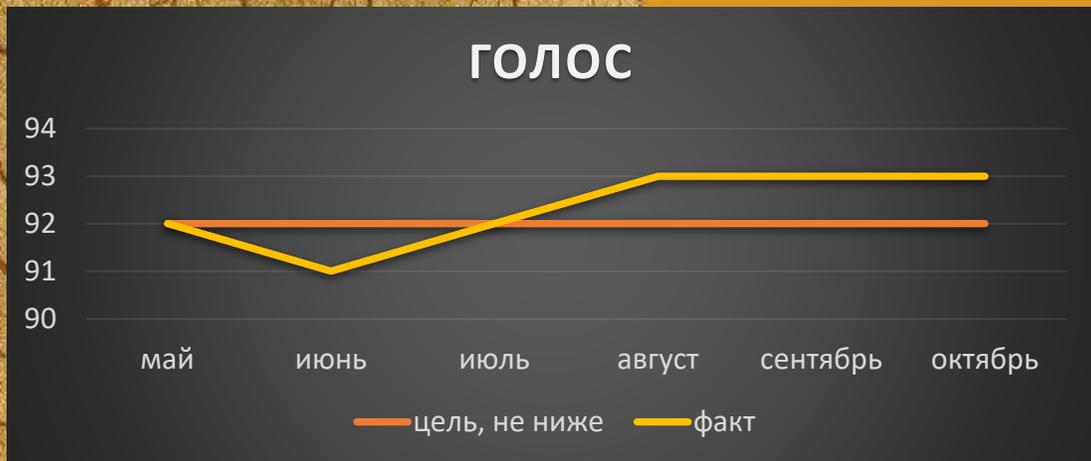
Июль - 3300 шт.

Август - 3413 шт.

Сентябрь - 3252 шт.



CSI



АНТ



ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ



Отчет CSI

Девочка молодец, адекватная, прекрасная, с приятным голосом. Как всегда все на высшем уровне

Отчет CSI

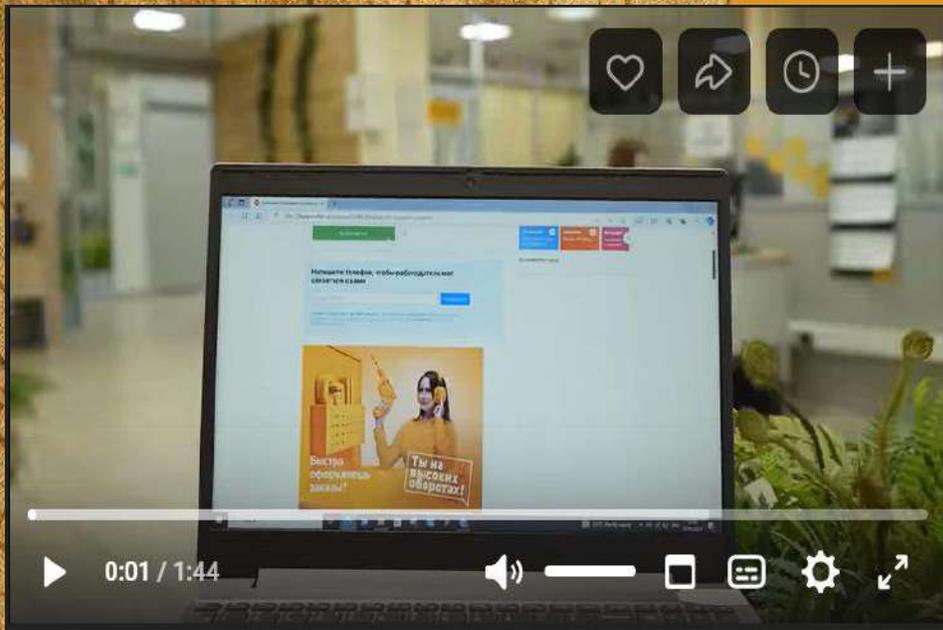
Грамотный специалист, вежливый, На все вопросы ответила быстро.

Отчет CSI

Приятная девушка, все объяснила, рассказала. У вас лучшие операторы!

Отчет CSI

Специалист умничка, все грамотно и хорошо сделала. Спасибо ей огромное.



МОЖНО ПОСМОТРЕТЬ ЗДЕСЬ



ПЕТРОВИЧ



ПОСЕЩЕНИЕ УНИВЕРСИТЕТОВ



Евгения
Инженер-стажер по
Ручному тестированию



Анна
Младший бизнес-партнер
по персоналу



МЫ РАСТЁМ!



Александра
Руководитель направления
аналитики



Оксана
Внутренний тренер



Павел
Контент-менеджер



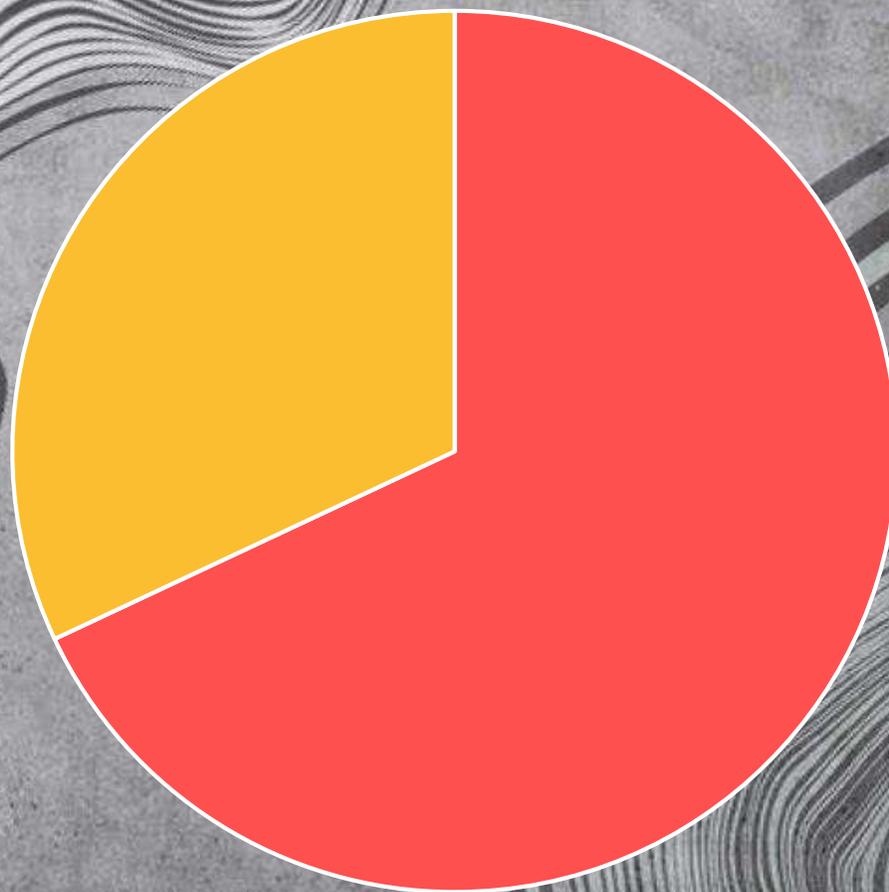
Елена
Заместитель директора
контакт-центра по продажам



Наталья
Разработчик электронных
курсов.

ОБОРОТ 2024

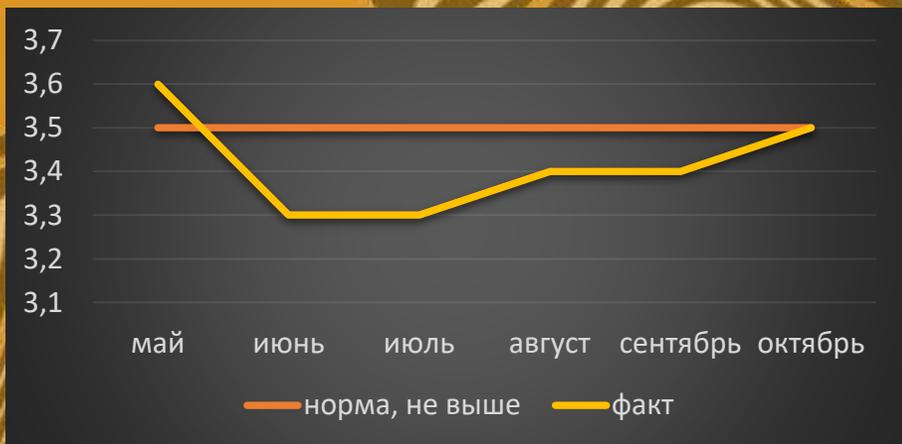
π



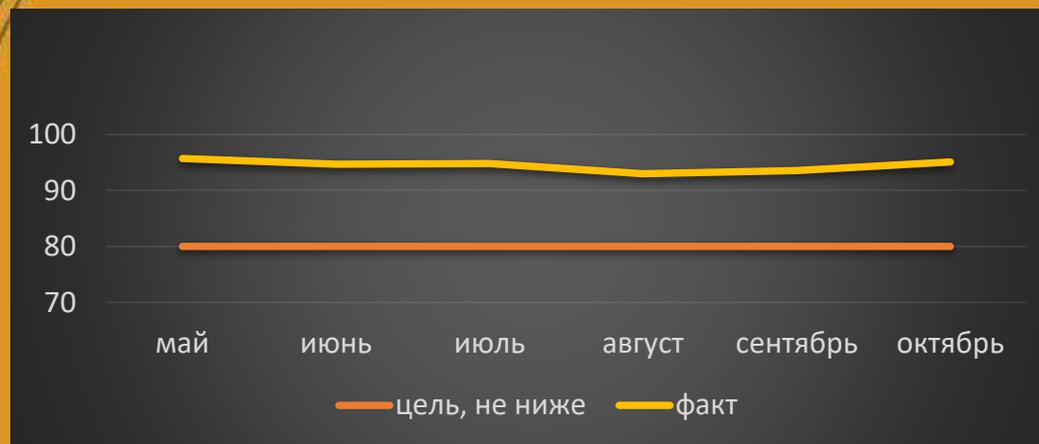
■ Доля СТЦ

■ Доля КЦ

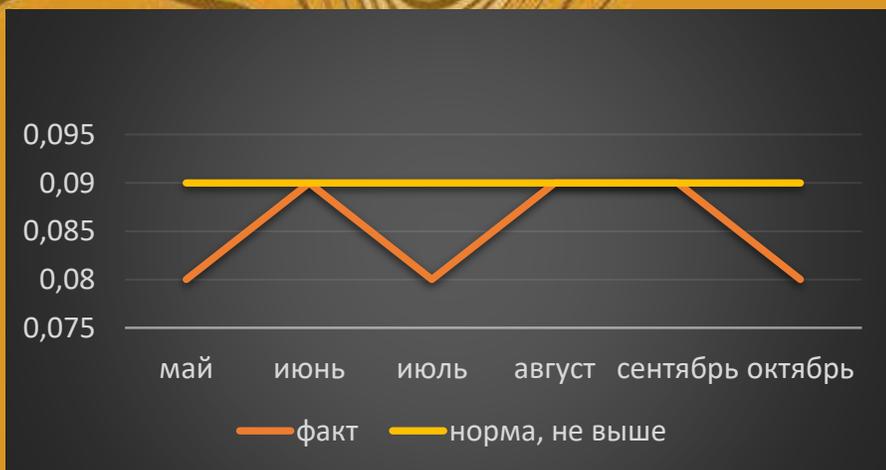
СКОРОСТЬ ОТВЕТА



МОНИТОРИНГ



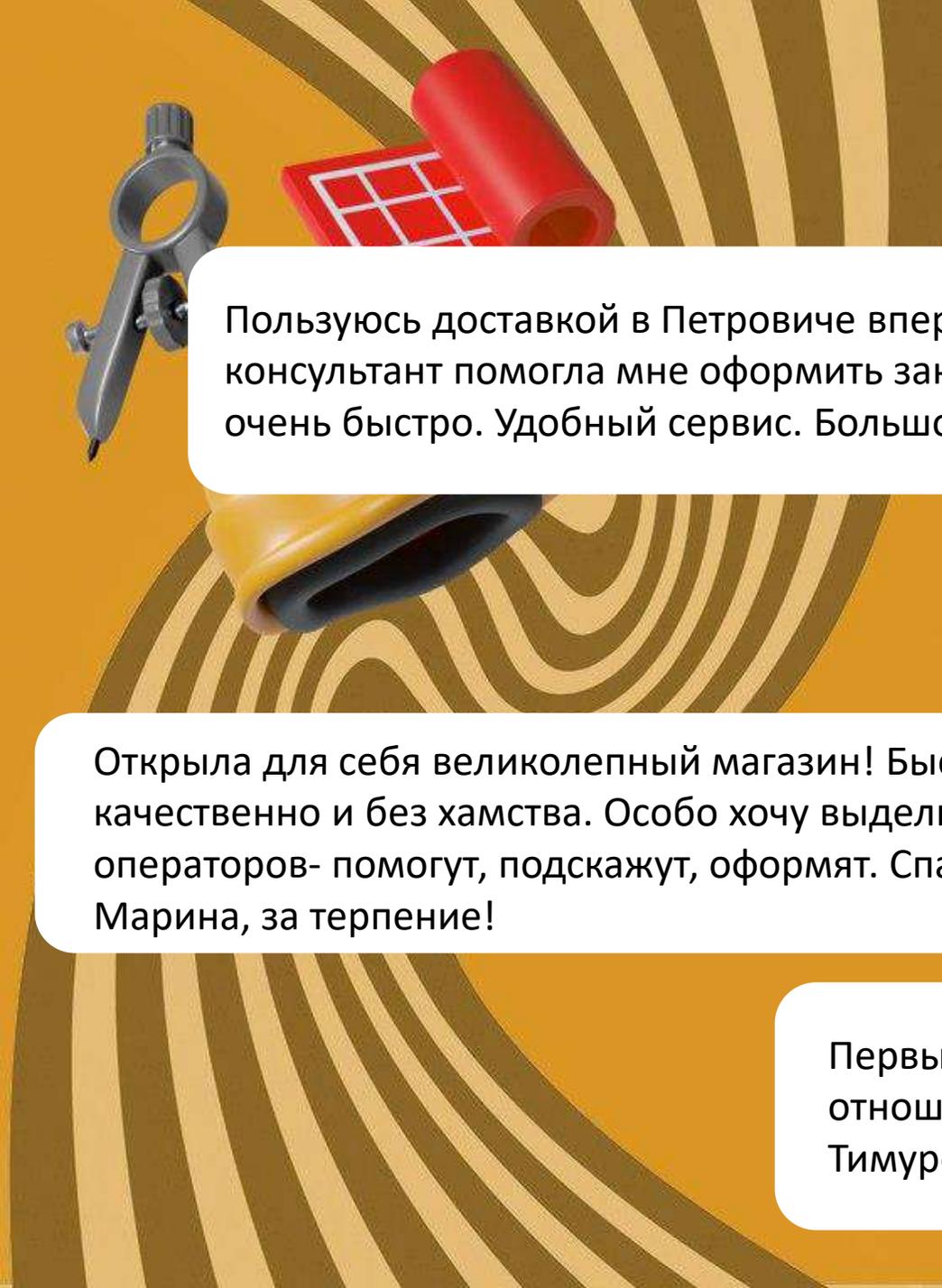
КОЭФФИЦИЕНТ ОШИБОК



NPS



ОТЗЫВЫ КЛИЕНТОВ, ОБРАТИВШИХСЯ ВПЕРВЫЕ



Пользуюсь доставкой в Петровиче впервые. Внимательный консультант помогла мне оформить заказ . Привезли все очень быстро. Удобный сервис. Большое спасибо!

Заказывал у Петровича в 1-й раз и получил удовольствие. Главное отличие Петровича от других - общение с живыми милыми людьми.

Открыла для себя великолепный магазин! Быстро, качественно и без хамства. Особо хочу выделить операторов- помогут, подскажут, оформят. Спасибо Вам, Марина, за терпение!

Первый раз сделали заказ в Петровиче. Очень довольны отношением к клиенту менеджера Анастасии и доставщиком Тимуром. Все очень четко, вежливо, достойно. Спасибо



HAVE YOU SEEN THIS WIZARD?

SEEN A WIZARD?

ПЕТРОВИЧ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Гарри Поттер и дары транспортных средств Микрообучение

Виды ТС, их характеристики и особенности

Юлия Фролова Куратор 15 апр., 15:49

- Часть 1. Лонгрид
- Карточки ТС виды и характеристики./ вариант д. Документ
- Верно/неверно - опрос по видам ТС Курс

Показать все материалы

ПРОГРАММА

- Пролог
- Гарри Поттер и дары транспортных средств
- Отдел логистики и философский канон
- Комментарии к заказу и узник пропуски
- Водитель и тайные этапы доставки
- Эпизод
- *Необязательная часть

ПИЛОТ

30 подписчиков

18 апреля

Обучение Доставка ГП
 Всем волшебного и доброго ✨
 Кто-то уже начал активно проходить курс, вам придётся столкнуться с магом и темными силами 🧙‍♂️

Напишите/придумайте ваше самое любимое заклинание 🧙‍♂️

Если оно будет еще и связано с доставкой, то будет бить в самую цель 🎯
 Лайками мы будем выбирать самое крутое заклинание.

Пишите в комментариях 🧙‍♂️ 51 Олеса, 09:46

8 комментариев

19 апреля



Вероника

Мне очень понравилось, волшебство. По ссылкам - разделам переходить удобно). Молодцы, коллеги, отличное получится обучение!



Наталья

Вступительные тексты классные, ставлю лайк. Видео от тренеров тоже замечательно заходит, особенно удобно с субтитрами) Ещё понравилось оформление тестов.



Валерия

Отдельное спасибо за доп. материалы, которые удобно себе куда-нибудь сохранить и периодически туда подглядывать. Хотелось бы в конце ещё раз поблагодарить за возможность стать частью этого проекта. Я уверена, что у него большой потенциал. Я - человек, которому суперкомфортно заниматься самостоятельным обучением, так что для меня подобный формат - настоящая отдушина. Уверена, что после доработок наших новичков за уши от такого обучения не оттянешь. **Очень верю в то, что вы делаете!**



AR PAR

DEATH EATER NO. 1

ABLE

POTTER

DECIS THE

FOY

РОЛИКИ

О КАРЬЕРНОМ РОСТЕ

ЕКАТЕРИНА

ЭКСПЕРТ-МЕНЕДЖЕР

ЮЛИЯ

**МЕНЕДЖЕР ПО
КОРПОРАТИВНОЙ
И СОЦИАЛЬНОЙ
РАБОТЕ**



АННА

МЕНЕДЖЕР ПО ПРОЕКТАМ



ДАНИИЛ

**СУПЕРВИЗОР ЦЕНТРА
УПРАВЛЕНИЯ ДОСТАВКАМИ**



ВСЕ МОЖНО ПОСМОТРЕТЬ ЗДЕСЬ

РАЗМИНКА



ВСЕ МОЖНО ПОСМОТРЕТЬ ЗДЕСЬ



БУДЬ
ЛУЧШЕ СЕБЯ
ПЕРАШНЕГО



ОСОЗНА



БУДЬ
ЛУЧШЕ СЕБЯ
ПЕРАШНЕГО



ЛУЧШЕ СЕБЯ
РАШНЕГО



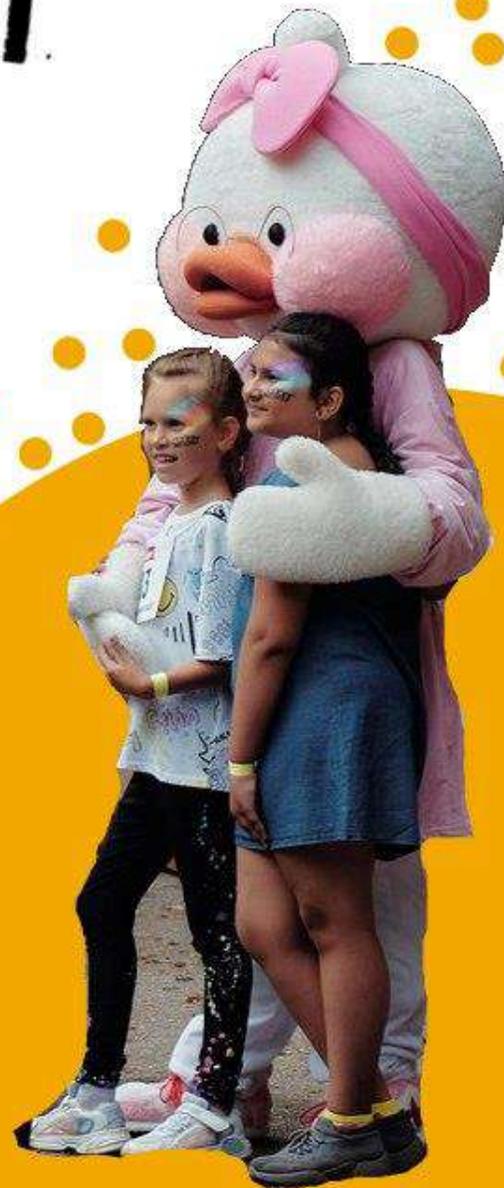


СПОРТИВНЫЙ МАРАФОН

ВКЛЮЧАЙСЯ
В ЛЕТО!

ФЕСТИВАЛЬ ПЕТРОПАВЛОВСКОГО РАЙОНА ДЛЯ ВСЕХ

ЗАБЕГ И СЕМЕЙНЫЙ ФЕСТИВАЛЬ



Встреча прошла, как один миг. Все было заряжено энергией, позитивом. В тоже время в нашем общении чувствовалось тепло и забота друг о друге, как будто мы семья. Мы все были на одной волне, с горящими глазами и сердцами. Такие встречи очень мотивируют двигаться дальше и делать больше. 🌹🌹🌹🌹🌹

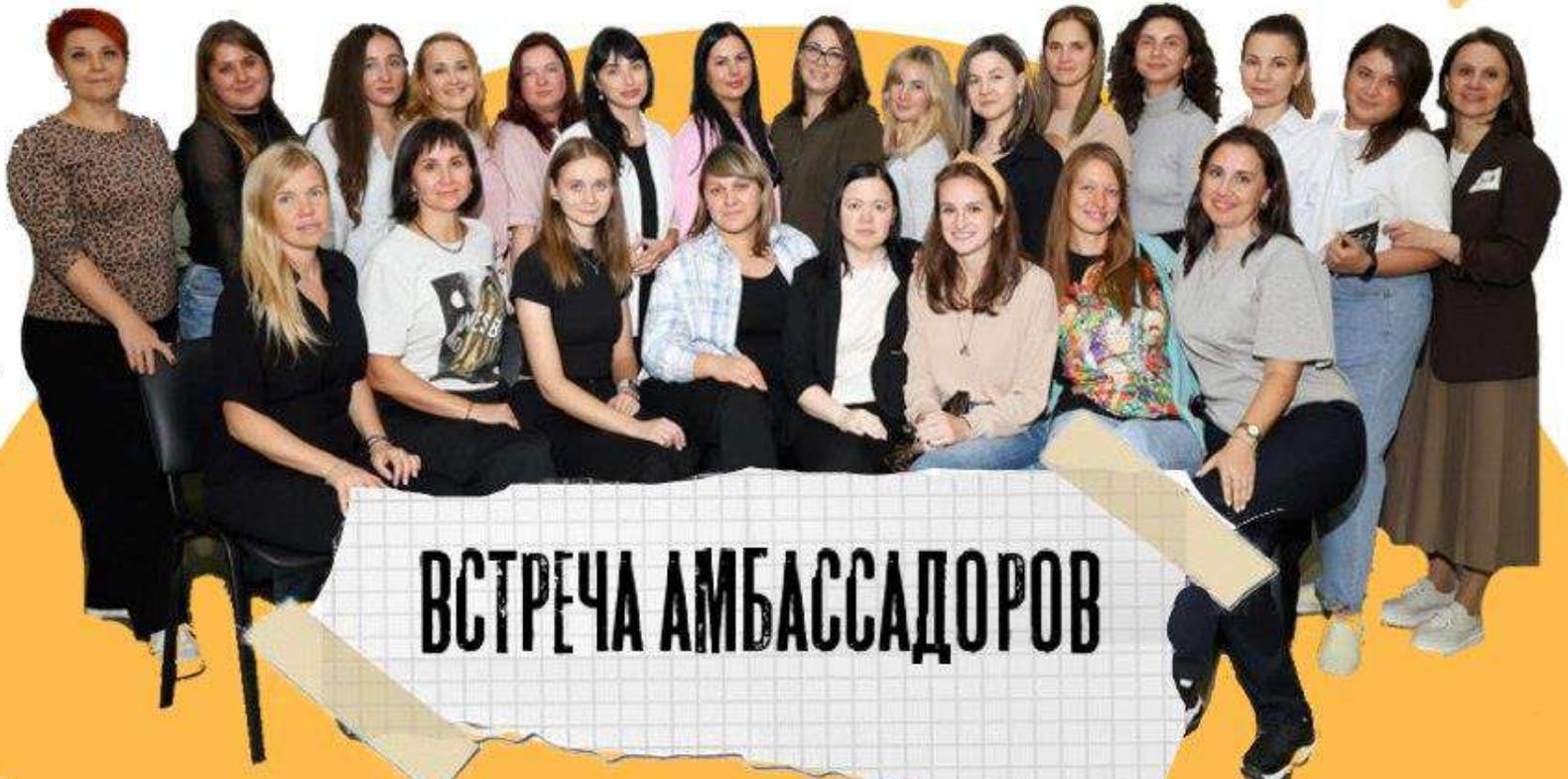
09:03

Встреча амбассадоров показала мне насколько тяжело работать на дистанционке, потому что не хватает живого общения, даже 3х дней общения с коллегами мне показалось мало. Очень интересно прошёл тренинг, я поняла свои слабые стороны, потому что о сильных своих сторонах мы как правило знаем, поняла что нужно больше времени и сил вкладывать и не бояться показаться навязчивой сотрудникам

«Встреча амбассадоров в этот раз была душевной, уже такой домашней. Было здорово снова увидеть девчат вживую и поболтать, поспорить, поучиться, поиграть) Спасибо «Петровичу», Олесе, Юле и всем организаторам за это мероприятие! Спасибо Ольге, нашему тренеру, за полезности и за опыт.

Такие встречи помогают лучше понять, что ты делаешь, свою цель и роль в нашем движении».

16:27



ВСТРЕЧА АМБАССАДОРОВ

НЕ МАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ



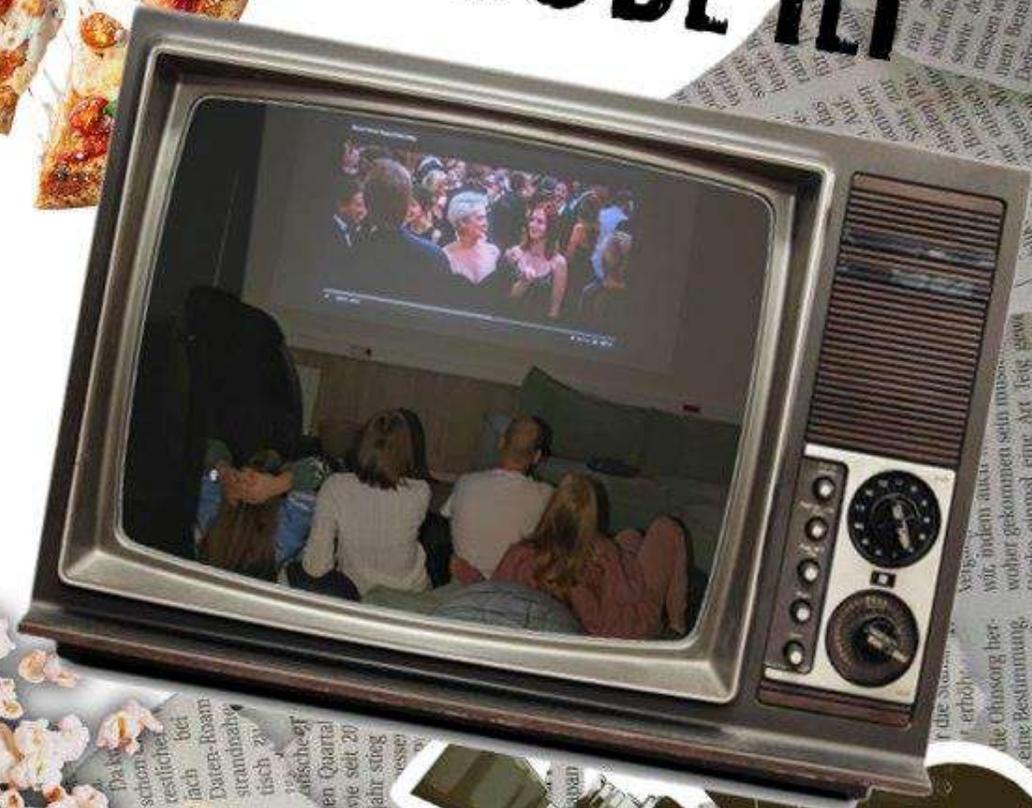
КОМНАТА ОТДЫХА



НАСТОЛЬНЫЕ ИГРЫ

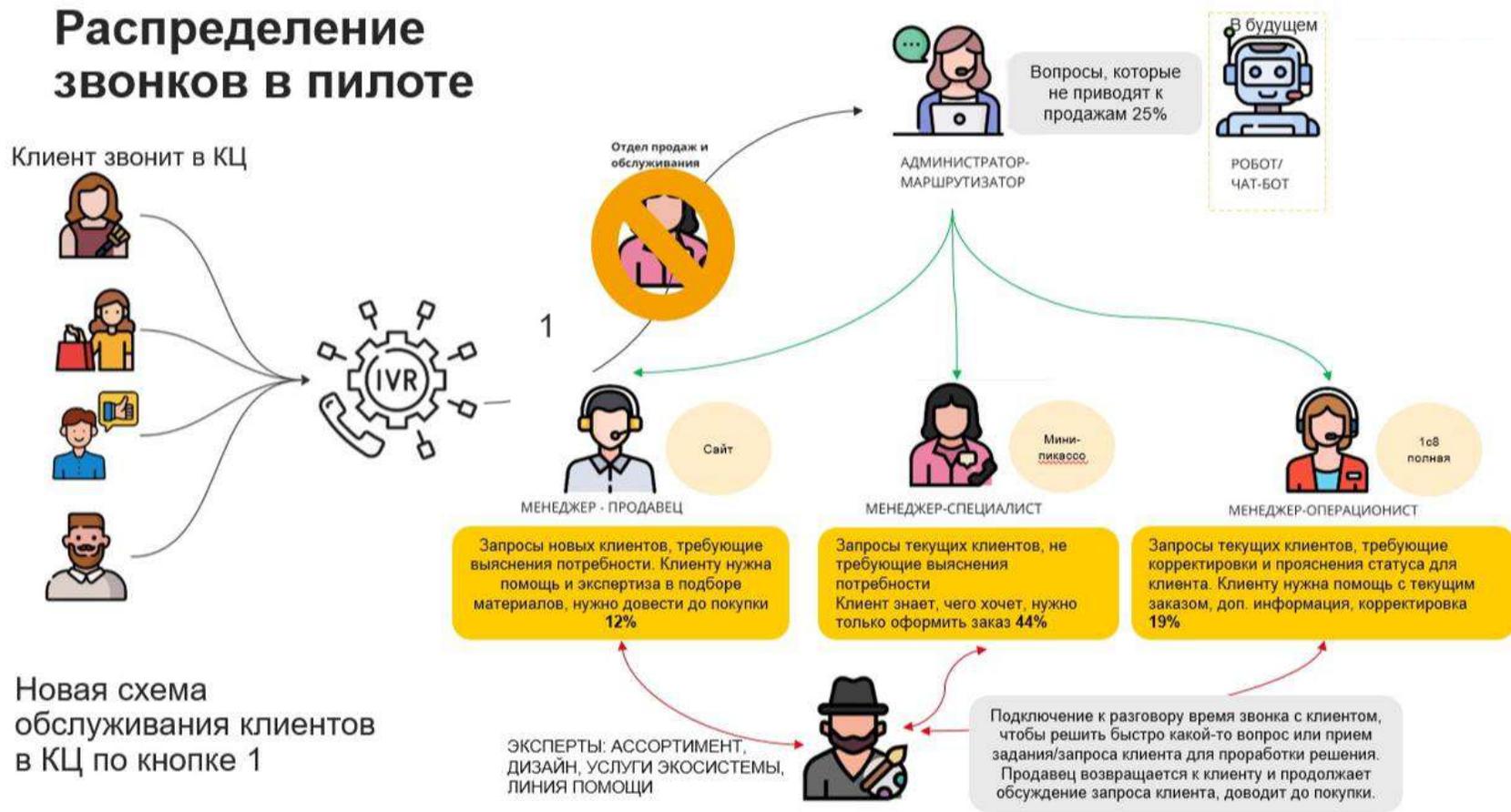


КИНОВЕЧЕР



ПИЛОТ НОВОЙ МОДЕЛИ ПРОДАЖ

Распределение звонков в пилоте



КРУГЛЫЙ СТОЛ



ВЫПУСКНЫЕ С
АМБАССАДОРАМИ



ДЕНЬ ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕЙ



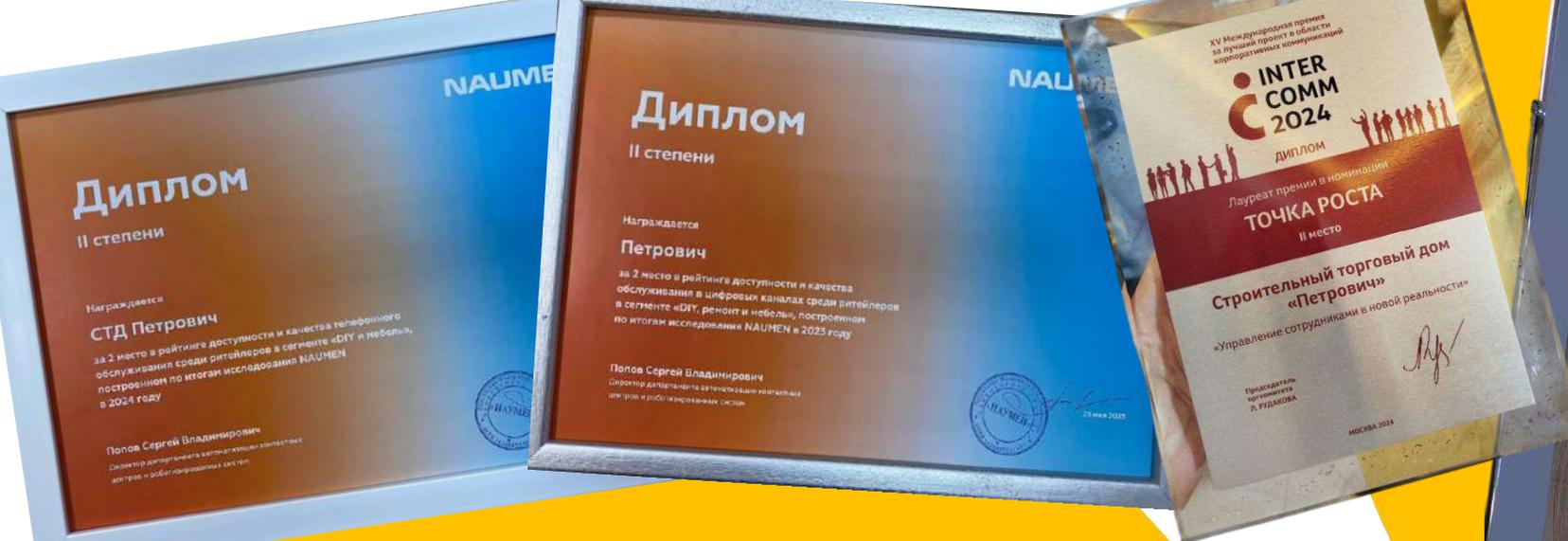
526 87 679

155

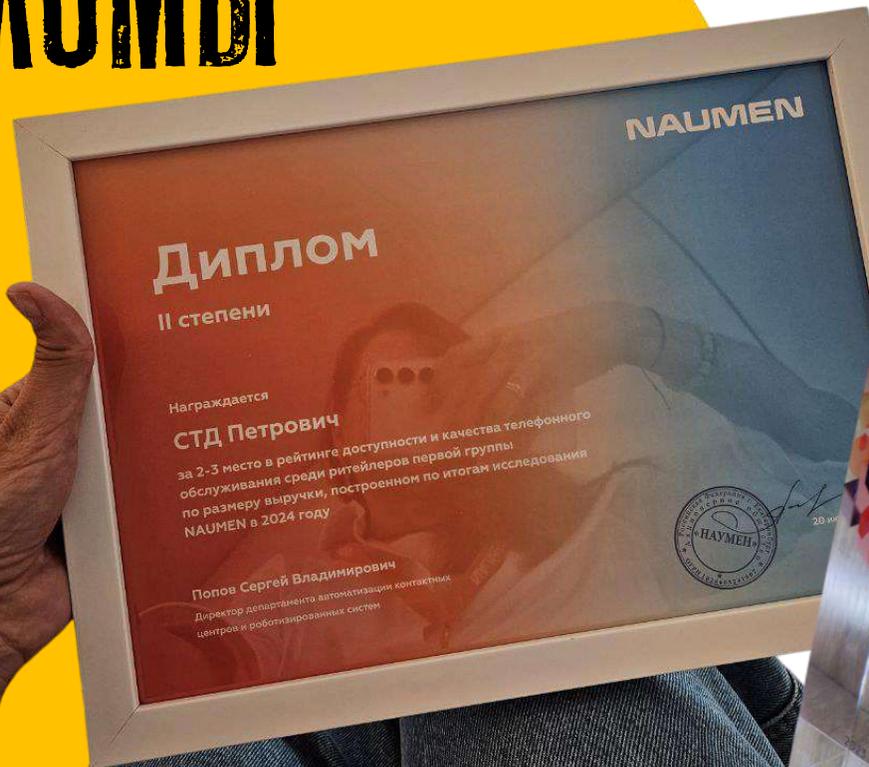
Великий Новгород
День открытых сердец 2024

#петровичэтополюбови #контактцентрпетрови
#приходивстроишься #начинаетсятебя





ДИПЛОМЫ



HR ФОРУМ ПЕРСОНАЛ ЭКСПО





ДОБРЫЕ ДЕЛА

НАШИ





НАШИ НАГРАДЫ





Катерина Шлюкот
7 июл в 13:21

Включайся! Влюбь Контакт-центр СТД "Петрович" вместе мы Команда СТД «Петрович»

Валентина Иванова
27 дек 2023

Пришли за маминной звездочкой 🌟
Как это здорово окунуться вновь в атмосферу офиса, встретить дорогих сердцу людей и пообщаться!
Все-таки Петрович это действительно по любви.
Прошло уже 7 лет и все эти годы помогли мне вырасти, многому научиться и стать такой какой я есть сейчас. Побороть стеснение и даже лоялите самооценку. Расти и развиваться с Петровичем было прекрасно. А самое большое, что Петрович дарит-люди, которые становятся такими близкими. 🥰
С наступающим Новым Годом, друзья 🎄
#Петрович#7звезд
Контакт-центр СТД "Петрович"



Экспласти | Сладости без сахара | Мастер-классы
30 мая в 17:44

Сотрудники Контакт-центр СТД "Петрович" уже становятся совсем родными 🥰

4 раза в месяц каждую среду мы проводим для них мастер-классы. С уверенностью можем сказать, что мастер-классы по батончикам самые любимые ❤️ На них места разлетаются за 5 минут, по словам сотрудников)

Приходите и Вы к нам вкусно и интересно провести время, узнать все про какао и природные сахара и, конечно, забрать с собой недельный запас батончиков!

Записаться можно здесь 📌

<https://site.saby.ru/booking/35ca0c26-e5b4-46c5-96b1-...>



Ольга Датченко
22 сен в 17:34

#получательница_Федеральной_стипендии_Контакт-центр_СТД_«Петрович»_Елена_Антонова

Фонд "Звездный порт"
26 дек 2023

Новый год не бывает без подарков.

В этом году очень хотелось поддержать ребят в ИНКЛЮЗИВНАЯ МАСТЕРСКАЯ «ЖИРАФ» Впервые за несколько лет у них состоялся самый настоящий корпоратив. Сложился коллектив, где ребята общаются и поддерживают друг друга. Благодарим Контакт-центр СТД "Петрович" за новогодние подарки для ребят. Вместе с нами вы делаете даже невозможное.



Видео от Фонд "Звездный порт"
1.326 просмотров

УПОМИНАНИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



Ольга Быкасова
28 мая в 14:53

Чемпионат Пермского края по водному туризму. Усьва.
Получили заряд солнца ☀️, снега ❄️.
С командой Солана. Путешествия. Сплавы. Экскурсии. Пермь. и капитаном Сергей Карелин.
Спасибо экипажу к4 Лена Иост, Ольга Филиппева, Настя Хозяшева в следующем году повторим 🙌
Спасибо всем, кто был рядом, помогал и учил 🍷
Согревалась у костра с любимой кружкой от Контакт-центр СТД "Петрович" даже на отдыхе получаю удовольствие от работы)
Место и компания, куда хочется возвращаться 🥰