



Повышение эффективности контактного центра через развитие корпоративной культуры





Стирание границ между внутренней и внешней коммуникацией

Отношение к сотрудникам как потребителям
Employees = consumers

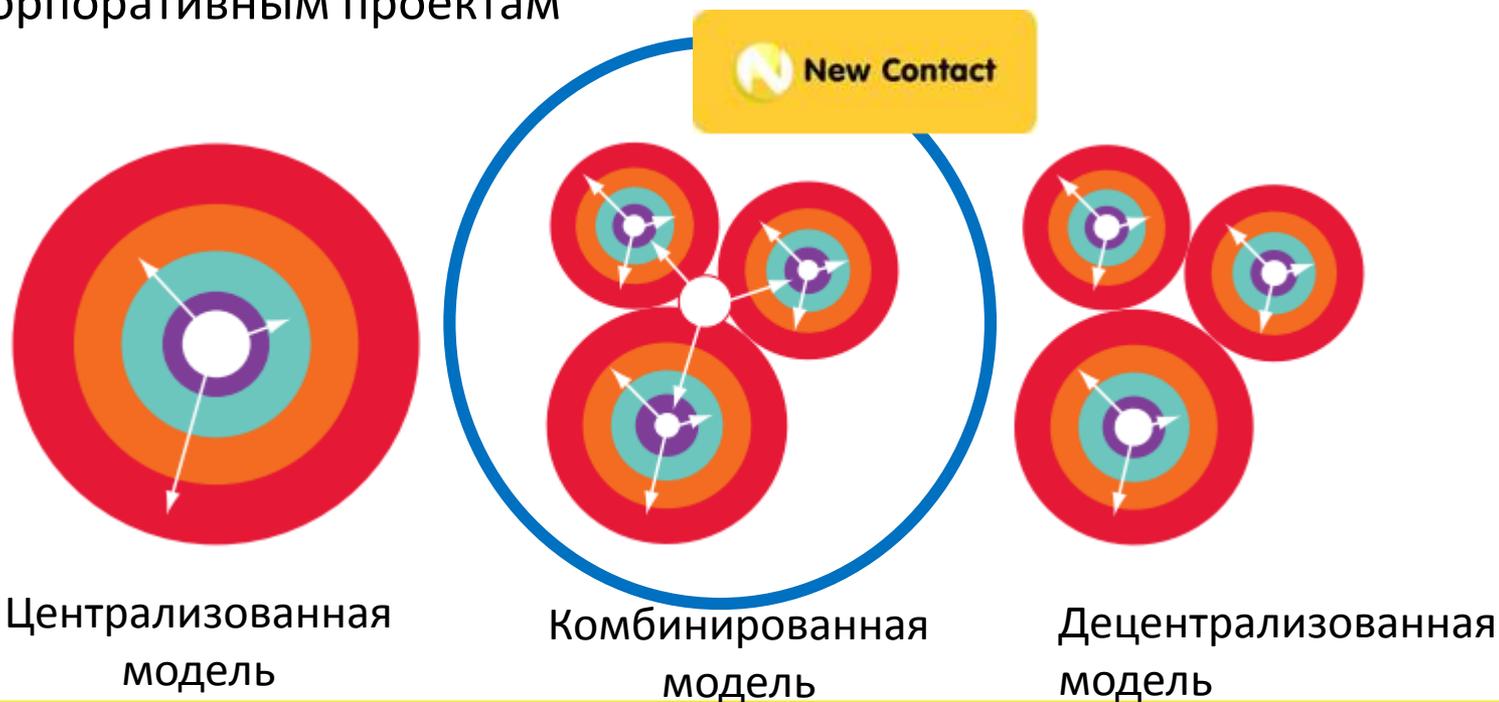
Volatility (изменчивость, нестабильность)
современного бизнес контекста: испытание неопределенностью

Когда коммуникации слишком много: минимизировать отвлекающий эффект

Как управлять потоком «снизу вверх»

Возврат инвестиций и рентабельность коммуникационных проектов
(Return on communication)

- ✓ Независимая функция
- ✓ Входит в состав Операционного блока, обеспечивающего корпоративное управление
- ✓ Подчиняется Генеральному директору
- ✓ Тесно сотрудничает с функцией HR по всем корпоративным проектам



Разрабатывает стратегические инициативы и поддерживает центральные проекты:

- ✓ задают общую рамку и тональность,
- ✓ предоставляют свободу локальным командам для воплощения
- ✓ стимулируют в виде обмена лучшими практиками



- ✓ Ежеквартальный корпоративный журнал.
- ✓ Ежемесячный дайджест личной эффективности.
- ✓ Еженедельные корпоративные новостные рассылки: новые назначения и проекты, успехи/достижения, конкурсы, мотиваторы.
- ✓ Осень – Дни рождения КЦ в Смоленске (6 лет) и в Волжском – 3 года
- ✓ Лето – внутренний этап конкурса Хрустальная Гарнитура
- ✓ Весна – ежегодное исследование удовлетворенности сотрудников.

КОНКУРС! КОНКУРС! КОНКУРС! КОНКУРС! КОНКУРС!



New Contact

ВНИМАНИЕ!

КОНКУРС НА ЛУЧШУЮ ВИДЕООТКРЫТКУ

Формат конкурса:
Участники представляют видео-обращение/видео-открытку, на которых вся команда (желательно) проекта поздравляет Заказчика/Клиентов с праздником, используя терминологию, а также показатели в качественной и красивой форме. Длительность видеоролика от 1 до 3 минут.

19 | -15 марта
принесите/прислаете свои видео

ВСЕМ УЧАСТНИКАМ ДОСТОЙНЫЕ ПРИЗЫ!

15 марта -17
подводим итоги и награждаем победителей

По всем вопросам обращайтесь к своему Руководителю.

КОНКУРС! КОНКУРС! КОНКУРС! КОНКУРС! КОНКУРС!

ВНИМАНИЕ! РАЗЫСКИВАЕТСЯ МЕГАСЛОГАН!

ГЛАВНЫЙ ПРИЗ - 5000 р

Задать настроение! Придумай и напиши **ЯРКИЙ И ЗАПОМНИЮЩИЙСЯ СЛОГАН**, концентрирующийся в себе основные принципы работы в New Contact.

28 декабря - 28 февраля
сдаем подписанные работы (ФИО, проект) своему Руководителю

Формат конкурса:
Участники представляют в письменной/электронной форме **СЛОГАН/ДЕВИЗ** Конечным Клиентам

Правила, по которым будет оцениваться победитель:

- Креативность
- Лаконичность и яркость
- Функциональная применимость и возможность, которые дает работа в нашей Компании

По всем вопросам обращайтесь к своему Руководителю.

ПРИЗЫ:
1 место - 5000 р
2 место - 3000 р
3 место - 2000 р

1 - 4 марта
подведем итоги и объявление победителей

Участвовать могут все сотрудники компании!

Конкурсы



КОНКУРС «ПРИДУМАЙ НАЗВАНИЕ НАШЕМУ ЖУРНАЛУ»

Эти новости о жизни нашей Компании. Мы пишем обо всех, в том числе и О ТЕБЕ!
ТЫ МОЖЕШЬ ДАТЬ ИМЯ НАШЕМУ ЖУРНАЛУ!
Придумай и передай свои идеи Руководителю.

Если ты выиграешь - следующий журнал увидишь уже со своим названием и своей фотографией =)

Конкурсы

КОНКУРС «РАССКАЖИ СМЕШНУЮ ИСТОРИЮ О РАБОТЕ В NEW CONTACT»

Делу - время, потехе - час=)
Пришло время повеселиться!

Поделись комичной ситуацией на работе и получи приз!
Работы передаем своим Руководителям.

КАРЬЕРНЫЙ РОСТ



ХАРДКОР 10-12 месяцев
ВОЖАК ШПД 7-8 месяцев
ЗВЕЗДА ШПД 6 месяцев
ЗНАТОК ШПД 4 месяца
МОРОСНЫЙ ВОЛК 3 месяца
ФАНАТ КОМАНДЫ ШПД 2 месяца
ЛОВИЛОК КОМАНДЫ ШПД 1 месяц
УЧЕНИК КОМАНДЫ ШПД
КАНДИДАТ КОМАНДЫ ШПД

По всем вопросам обращайтесь к своему Руководителю.

* минимальное время работы на ступенях

КОНКУРС! КОНКУРС! КОНКУРС! КОНКУРС! КОНКУРС!

ВНИМАНИЕ! РАЗЫСКИВАЕТСЯ ГЕНИАЛЬНАЯ ИДЕЯ

ГЛАВНЫЙ ПРИЗ - 5000 р

Придумай рекламу Компании для публикации на сайте, в соцсетях, СМИ

10 - 30 ноября
сдаем подписанные работы (ФИО, проект) своему Руководителю

Формат конкурса:
Участники представляют в письменном виде описание концепции макета - девиз/Слоган

Правила, по которым будет оцениваться победитель:

- Креативность
- Применительность (исходя из Вашего опыта)
- Возможность, которые дает работа в нашей Компании
- Рискованность/броскость совета будет плюсом

По всем вопросам обращайтесь к своему Руководителю.

ПРИЗЫ:
1 место - 5000 р
2 место - 3000 р
3 место - 2000 р

1 - 4 декабря
подведем итоги и объявление победителей

Участвовать могут все сотрудники компании!



Желаем успехов, достойных удач,
Желаем решения сложных задач!
Великих свершений и доброго смеха,
Ведь шутка любому труду - не помеха!
Пусть будет хорошим и щедрым для Вас,
В Новом году каждый день, каждый час!
Крепкого здоровья и благополучия Вам,
Вашим близким и друзьям.

С Новым годом и Рождеством!

New Contact



New Contact

Рекламные макеты на слоганы победителей одноименного конкурса



New Contact

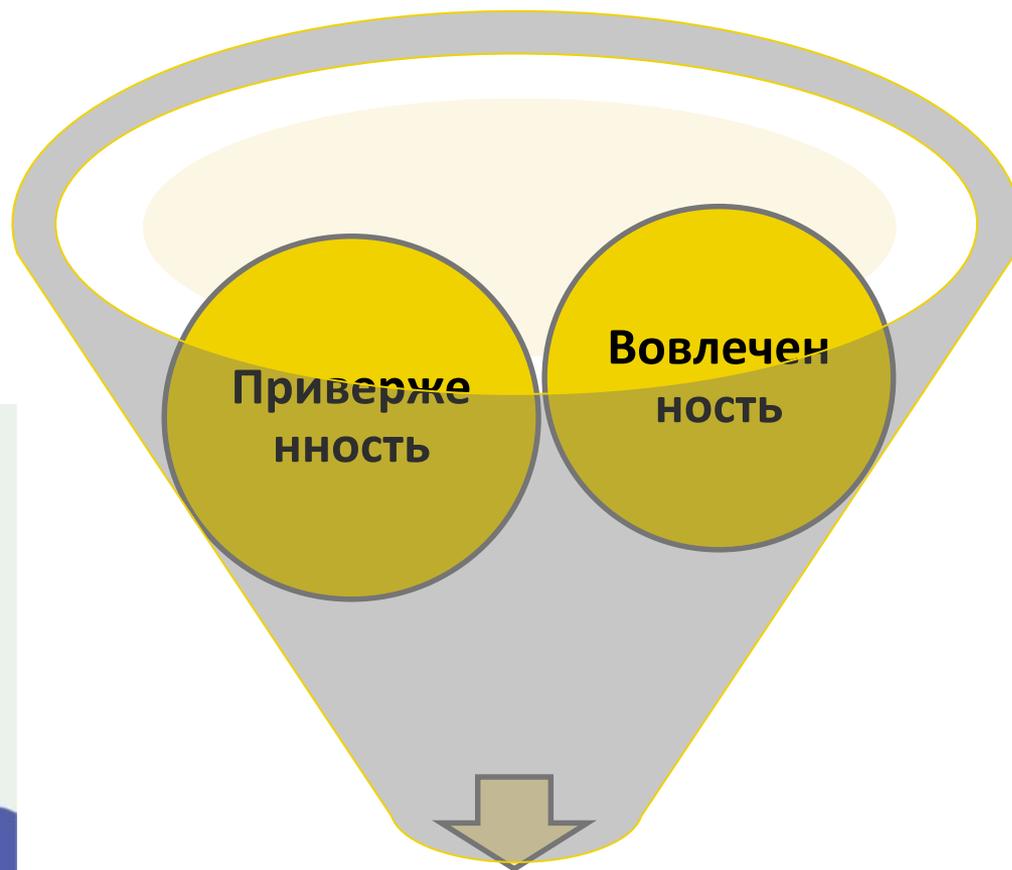
КОРОТКИЙ ПУТЬ
К УСПЕХУ!







Оценка удовлетворенности сотрудников



Удовлетворенность

- **Профилактика**

Если ваша компания сильно выросла – и Вы уже можете не знать, о чем думают рядовые сотрудники.

- **Диагностика проблем**

Сотрудники уходят – а Вы не знаете почему.

- **Оценка работы**

Сложно оценить эффективность службы персонала и управленческие навыки линейных менеджеров.

- **Мотивация**

Если вам нужно показать сотрудникам, что руководству компании интересно их мнение.







Доказано, что удовлетворенность сотрудников приводит к

- повышению эффективности работы
- увеличению лояльности в отношении компании
- улучшению качества обслуживания клиентов
- благоприятному рабочему климату в коллективе
- положительному восприятию инноваций

**Рост
уровня удовлетворенности
персонала на 1 %
приводит к росту
уровня удовлетворенности
клиентов на 0,5 %!!!**

| Оценка уровня удовлетворенности сотрудников | Оценка уровня вовлеченности сотрудников | Оценка уровня лояльности к Компании | Портрет корпоративной культуры |
|--|---|---|--|
| <p>Оценка удовлетворенности сотрудников проводится: с целью поиска возможностей развития компании.</p> <p>Еще одна задача оценки — увидеть происходящие изменения, сравнивая текущие показатели с прошлогодними.</p> | <p>– это комплексный показатель, отражающий состояние корпоративной культуры компании и степень равнодушия персонала к своей работе</p> <p>Три главных признака, показывающие, что сотрудник вовлечен:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сотрудник «говорит», то есть всегда позитивно отзывается о компании в общении с коллегами, потенциальными работниками и клиентами; – сотрудник, «остается», иначе говоря, хочет остаться в компании на длительное время, быть частью компании; – сотрудник, «стремится», то есть прикладывает дополнительные усилия, чтобы способствовать успеху бизнеса. | <p>Три типа приверженности</p> <p>Аффективная приверженность – эмоциональная привязанность к организации. Нормативная приверженность означает, что человека связывают с организацией морально-этические убеждения (отношение «Я должен...»).</p> <p>Текущая приверженность, ориентированная на последствия, – привязанность к организации на основании «затрат», к которым может привести уход из организации («Мне нужно...»).</p> | <p>- это диагностика организационной культуры, оценка уровня принятия миссии компании, её корпоративных ценностей.</p> <p>Виды:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Культура принадлежности 2) Культура доминирования 3) Культура регламента 4) Культура успеха 5) Культура согласия 6) Культура синтеза |

..\Презентация\Опрос удовлетворенности сотрудников New Contact.xlsx

Опрос удовлетворенности сотрудников New Contact.xlsx - Excel

Прилепина Ольга

Общий

Обычный | Нейтральный | Плохой
Хороший | Ввод | Вывод

В35

| | V | C | D | E | F | G | H |
|----|---|------|-----------|------|------------|---|---|
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | Оцените пожалуйста : | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | <i>Все подразделения Компании работают на общий результат?</i> | | | | | | |
| 9 | <i>Вы оцениваете атмосферу в Компании как доброжелательную и направленную на продуктивную работу?</i> | | | | | | |
| 10 | <i>В случае обращения за помощью к коллегам, вы, скорее всего, ее получите?</i> | | | | | | |
| 11 | <i>У Вас есть коллеги, которых Вы могли бы назвать своими друзьями?</i> | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 17 | <i>В целом, насколько Вы удовлетворены отношениями в коллективе?</i> | | | | | | |
| 18 | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | |
| 20 | <i>Пожалуйста, оцените уровень отношений в коллективе.</i> | Выше | На уровне | Ниже | Нет ответа | | |
| 21 | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | |
| 23 | <i>Пожалуйста, дайте свои комментарии по оценке</i> | | | | N.A. | | |
| 24 | | | | | | | |
| 25 | <i>Что по Вашему мнению можно улучшить в отношениях в коллективе?</i> | | | | N.A. | | |
| 26 | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | |

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Инструкция | Общие сведения | Сотрудничество | Условия работы | Характер работы | Руководство | Компенсация | Обучение и развитие | Карьерные возможности | Отношения в коллективе | План по проведению ESAT

готово 140%

Приветствие **Общие сведения** **Сотрудничество** Условия работы Характер работы Руководство Компенсация

Обучение и развитие Карьерные возможности Отношения в коллективе

Год рождения

Стаж работы в компании

Были ли повышения в должности

[Далее](#)

