



Повышение эффективности контактного центра через развитие корпоративной культуры



Стирание границ между внутренней и внешней коммуникацией

Отношение к сотрудникам как потребителям
Employees = consumers

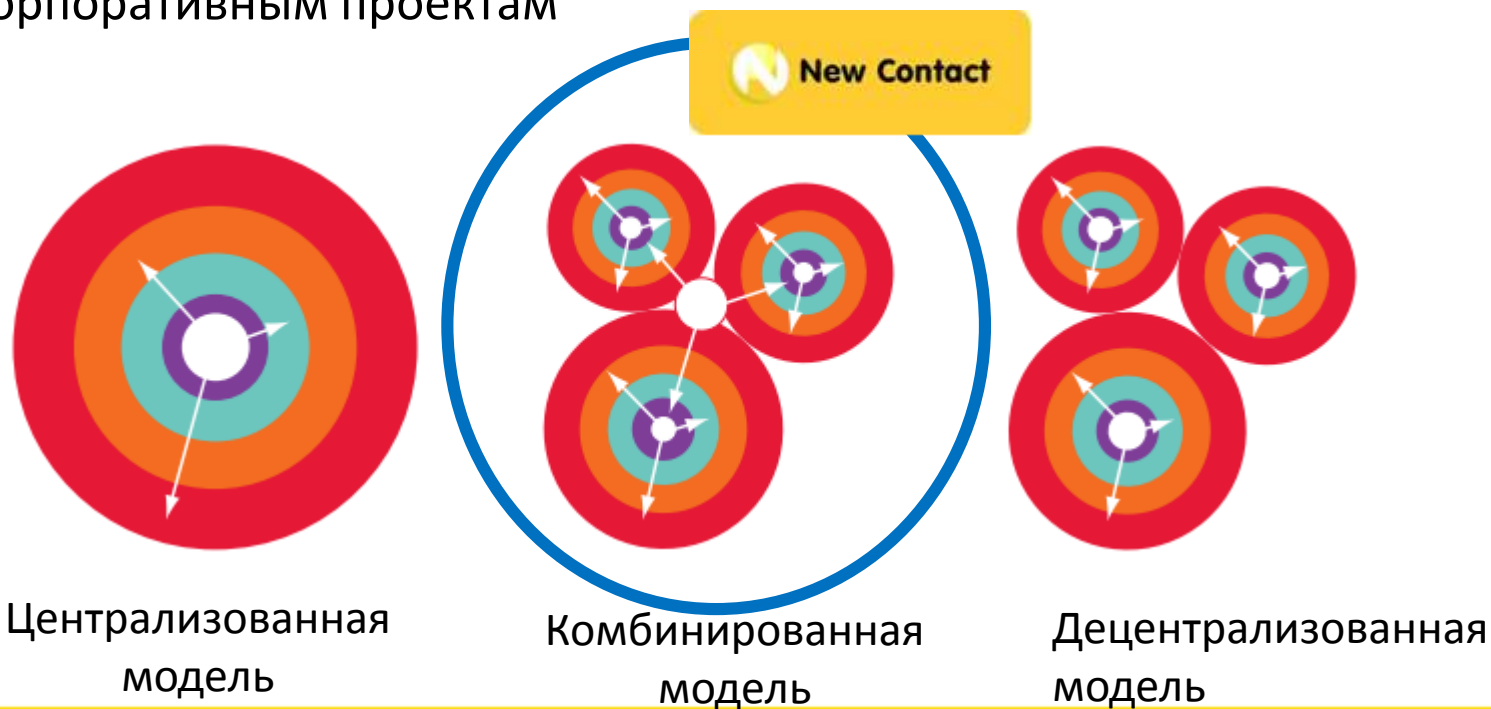
Volatility (изменчивость, нестабильность) современного бизнес контекста: испытание неопределенностью

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/прислатьте свое видео

ВСЕМ УЧАСТНИКАМ ДОСТОЙНЫЕ ПРИЗЫ!

15 марта -17 марта
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 ЗАПОМНИАЮЩИЙСЯ 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 виде **СЛОГАН/ДЕВИЗ** Конечным подписанным работам (ФИО, проект) своему Руководителю

1-4 марта
подведение итогов и объявление победителей

Правила, по которым будет оцениваться победитель:

- Креативность
- Лаконичность и яркость
- Функциональная привлекательность 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

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



ХАРКОР 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
- Применительная (исходя из Вашего опыта)
- Возможность, которые дает работа в нашей Компании
- Рискованная/броская концепция будет плюсом

По всем вопросам обращайтесь к своему Руководителю.

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

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

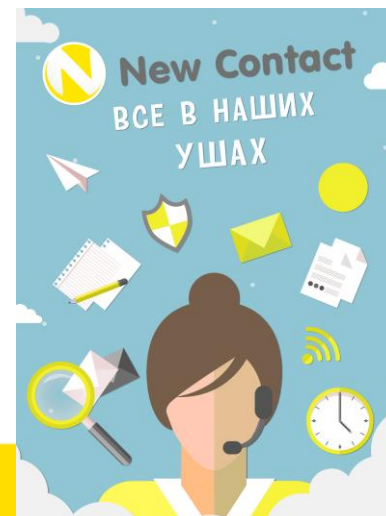


New Contact

КОРОТКИЙ ПУТЬ
К УСПЕХУ!



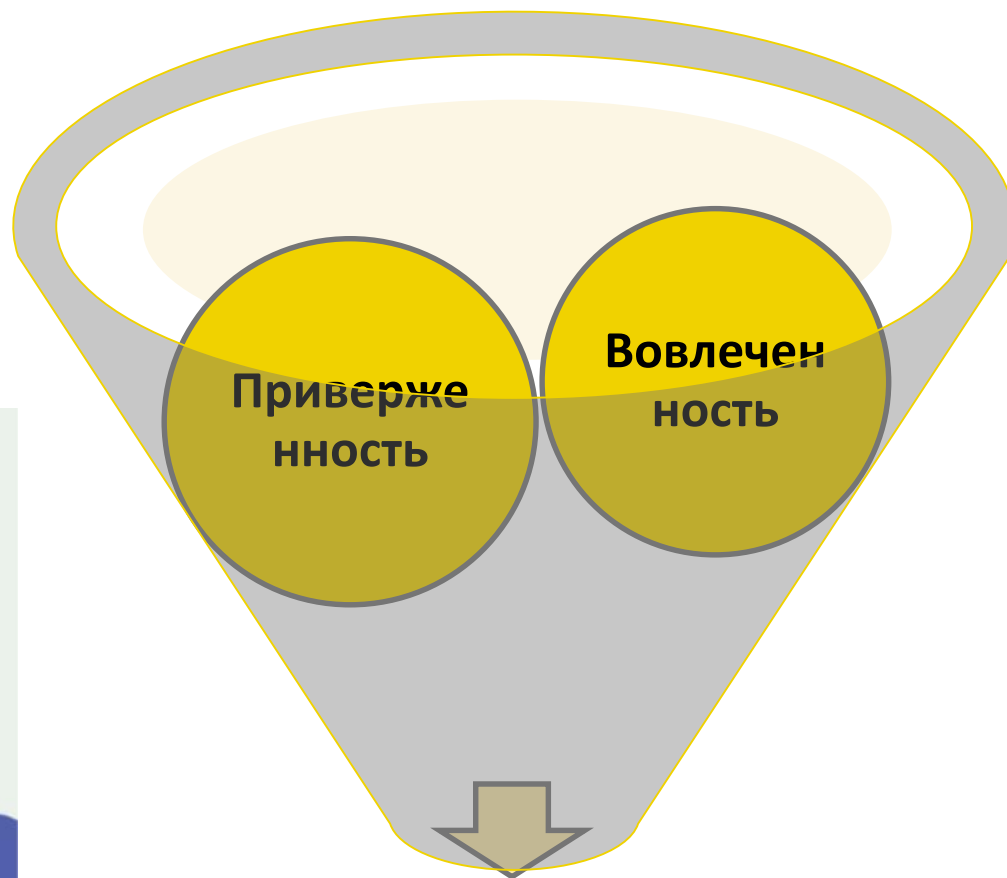
СТАБИЛЬНАЯ
ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА







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>						
24					N.A.		
25	<i>Что по Вашему мнению можно улучшить в отношениях в коллективе?</i>						
26					N.A.		
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	<input type="text" value="2005"/>
Стаж работы в компании	<input type="text" value="1-3 месяца"/>
Были ли повышения в должности	<input type="text" value="Нет"/>

[Далее](#)

