



**МЫ СТРОИМ  
ЖИЗНЬ**

Супервизор КЦ  
Екатерина Павлова

СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ  
**ПЕТРОВИЧ**

# Как стать «Петровичем»?

- Интервью по телефону
- Индивидуальное собеседование
- Групповое собеседование



---

**ПЕТРОВИЧ**

# Как стать «Петровичем»?

- непригодные
- условно пригодные
- относительно пригодные

---

**ПЕТРОВИЧ**

# Обучить за 120 часов

## Программа обучения

- Welcome-тренинг
- Тренинг по ассортименту
- Изучение нормативных документов и корпоративных правил



---

**ПЕТРОВИЧ**

# Обучить за 120 часов

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://petlocal.ru/portal.petlocal/businessmodel.php?lang=ru-ru&oguid=201be799-5c61-4cce-a67e-c4566781f8e4`. The page title is "Business Studio Publication". The main header features the logo "ПЕТРОВИЧ" and the text "СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ". Below the header is a navigation bar with "Бизнес-модель компании". The main content area is titled "Отчет Должностная инструкция (ПТР)" and displays a list of 38 items, each with a link to a document. The items include instructions (ИН) and procedures (ПЛ, ПР) for various services and administrative tasks. A sidebar on the left shows a tree view of the site structure with categories like "Процессы", "Субъекты", and "Админис". At the bottom of the browser window, there is a JavaScript error message: `javascript:parent.postMessage(oguid=5502704e-5dc3-4d2d-ad9a-dda7dfa8229a,'*');` with the text "истия при отсутствии связи и электропитания".

Business Studio Publication

ПЕТРОВИЧ  
СТРОИТЕЛЬНЫЙ ТОРГОВЫЙ ДОМ

Бизнес-модель компании

Навигатор

Отчет Должностная инструкция (ПТР)

- [ИН-44\\_07 Инструкция 1С по добавлению доверенностей в карточку контрагента](#)
- [ИН-44\\_10 Инструкция 1С по работе с отчетами по продажам](#)
- [ИН-44\\_11 Инструкция 1С по пользованию обработки «Строительный калькулятор»](#)
- [ИН-44\\_12 Инструкция 1С Рабочее место оператора Колл-центра](#)
- [ИН-44\\_15 Инструкция 1С правила проведения опросов](#)
- [ИН-44\\_16 Инструкция 1С по формированию заказа на приз и выдаче его покупателю](#)
- [ИН-44\\_17 Инструкция 1С по работе с заказами с сайта](#)
- [ИН-63 Инструкция 1С оформление услуги Аренда оборудования](#)
- [ПЛ-04 По оформлению первичной документации покупателям юридическим лицам](#)
- [ПЛ-14 Продвижение новинок и акционных товаров](#)
- [ПЛ-30\\_6 МСК Об услуге «Возврат товара через доставку»](#)
- [ПЛ-30\\_6 Об услуге «Возврат товара через доставку»](#)
- [ПЛ-30\\_7 МСК По оформлению прямых и транзитных отгрузок](#)
- [ПЛ-30\\_9 По услуге «Аренда машины без доставки ТМЦ»](#)
- [ПЛ-41 По подарочным сертификатам](#)
- [ПЛ-42 По услуге «Соберет Петрович»](#)
- [ПЛ-44 По услуге «Подъем»](#)
- [ПЛ-45 По услуге «Терминал документов»](#)
- [ПЛ-48 По Клубу Друзей Петровича](#)
- [ПЛ-66 По услуге «Распил»](#)
- [ПЛ-73 По услуге «Колеровка краски»](#)
- [ПЛ-78 О ценообразовании](#)
- [ПЛ-94 Об услуге Аренда оборудования](#)
- [ПР-07 Правила оформления заказа покупателя](#)
- [ПР-10 Возврата ТМЦ надлежащего качества](#)
- [ПР-12 Правила оформления документов по услуге "Аренда оборудования"](#)
- [ПР-25\\_03 Обслуживания клиентов при осуществлении продаж специалистами Колл-центра по телефону](#)
- [ПР-25\\_12 Проведения опросов клиентов](#)
- [ПР-30 МСК Оформления заказа на услугу Доставка товара](#)
- [ПР-30 Оформления заказа на услугу Доставка товара](#)
- [ПР-38 Продажи услуги "Вывоз мусора"](#)

javascript:parent.postMessage(oguid=5502704e-5dc3-4d2d-ad9a-dda7dfa8229a,'\*'); истия при отсутствии связи и электропитания

ПЕТРОВИЧ

# Обучить за 120 часов

- Лист адаптации
- Аттестация по итогам обучения



---

**ПЕТРОВИЧ**

# Геймификация

- Гибкий график



- Как влиять на свое расписание?

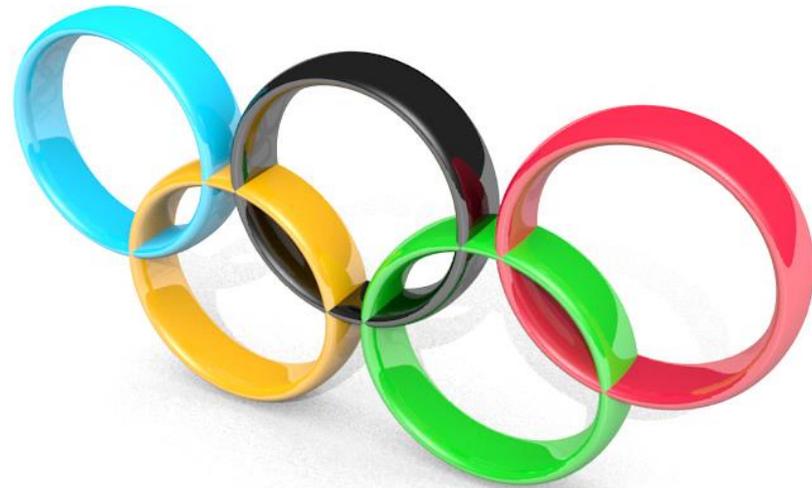


---

**ПЕТРОВИЧ**

# Геймификация

- Олимпийская система



---

**ПЕТРОВИЧ**

# Геймификация

Звездочки за апрель - Excel

Павлова Екатерина Александровна

ФАЙЛ ГЛАВНАЯ ВСТАВКА РАЗМЕТКА СТРАНИЦЫ ФОРМУЛЫ ДАННЫЕ РЕЦЕНЗИРОВАНИЕ ВИД

Вставить Вставить Буфер обмена Шрифт Выравнивание Число Стиль Условное форматирование Форматировать как таблицу Стиль Вставить Удалить Формат Ячейки Автоподсказка Заполнить Очистить Сортировка и фильтр Найти и выделить Редактирование

R2C2 : X ✓ fx Оператор 1

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Степень	Имя оператора	★	★	★															
2	1	Оператор 1	6	0	0															
3	2	Оператор 2	5	1	1															
4	3	Оператор 3	5	1	0															
5	3	Оператор 4	5	1	0															
6	5	Оператор 5	5	0	0															
7	6	Оператор 6	4	0	1															
8	7	Оператор 7	4	0	0															
9	7	Оператор 8	4	0	0															
10	9	Оператор 9	3	1	1															
11	10	Оператор 10	3	1	0															
12	11	Оператор 11	3	0	1															
13	11	Оператор 12	3	0	1															
14	11	Оператор 13	3	0	1															
15	11	Оператор 14	3	0	1															
16	15	Оператор 15	3	0	0															
17	15	Оператор 16	3	0	0															
18	15	Оператор 17	3	0	0															
19	15	Оператор 18	3	0	0															

Операторы 2 категории Дизель | Операторы отгрузки | Операторы 2 категории Слобода

ГОТОВО КОЛИЧЕСТВО: 18 100%

ПЕТРОВИЧ

# Мотивация

- Количество звонков
- % с оборота продаж
- КТУ

---

**ПЕТРОВИЧ**

# Мотивация

The screenshot shows the website petocal.ru with a yellow navigation bar containing links: ПЕТРОВИЧ, О КОМПАНИИ, ФОРУМ, КАРЬЕРА, СМК, ЗАКАЗ СПРАВОК, ДМС, ТЕЛЕФОННЫЙ СПРАВОЧНИК. A search bar is present with the text "Что ищем?". A red box highlights a button labeled "ВСЕ ПОКАЗАТЕЛИ".

**Свежие новости** [Мировые новости](#)

- «Ни пуха, ни пера!»**  
Защита дипломных проектов выпускников из группы «Активные продажи»  
26 мая
- Не важно, что снаружи, главное - что внутри!**  
"Временная" упаковка.  
26 мая
- vetonit** **Новости отдела снабжения**  
Расширяем ассортимент.  
26 мая
- Новости ВТБ24**  
Пакеты услуг.  
26 мая

**Документы**

- [Приказ № 105 - о работе в июньские праздники](#)
- [Приказ № 69 - Сезонный коэффициент](#)
- [Зарплатный проект ВТБ](#)
- [Приказ № 50 - режим работы баз с 1 апреля 2016 года](#)

[ВСЕ ДОКУМЕНТЫ](#)

Дарья Котова

Ольга Ларина

Андрей Рыжков

**ПЕТРОВИЧ**

# Мотивация

- Групповая мотивация



---

**ПЕТРОВИЧ**

# Обратная связь – двигатель прогресса

- Квартальный опрос удовлетворенности
- Ежемесячный опрос по работе супервизоров
- В перспективе: ежемесячный опрос по руководителям группы

---

**ПЕТРОВИЧ**

# Обратная связь – двигатель прогресса

КЦ\_Опрос\_Супервизоры

Внутренний опрос Колл-Центра

Коллеги, нам необходима ваша обратная связь, чтобы стать лучше. Чтобы коммуникации внутри нашего подразделения были максимально удобными и приносили сплошное удовольствие. Так как большинство вопросов идут в сторону Супервизоров, просим ответить: как в **общем** вы оцениваете работу Супервизора(ов).

**1. Специалистом какого подразделения Вы являетесь?**

КЦ\_Диез

КЦ\_Слобода

Далее

---

ПЕТРОВИЧ

# Обратная связь – двигатель прогресса

- Площадка идей
- Форумы на корпоративном сайте



**ПЕТРОВИЧ**

# Спасибо за внимание!

Буду рада ответить на Ваши вопросы.



---

**ПЕТРОВИЧ**