



**Как выстроить сквозной процесс
отработки отклонений в диалогах
сотрудников через
взаимодействие секторов
контроля качества и
профессионального развития**

Хамидуллина Анастасия



48

**Экспертов
качества**

16

**Бизнес
тренеров**

2

**Психолога
консультанта**



АНАЛИЗ
РЕЗУЛЬТАТОВ ЗА
ПРЕДЫДУЩИЙ
ДЕНЬ

1
ШАГ

ФОРМИРОВАНИЕ
ОЧЕРЕДИ ДЛЯ
ПРОСЛУШИВАНИЯ
ЗВОНКОВ

СЕГМЕНТАЦИЯ
ДИАЛОГОВ ПО
ФОКУС-ГРУППАМ

- ДЛИТЕЛЬНОСТЬ
ДИАЛОГОВ

- КРИТИЧНЫЕ
ОТКЛОНЕНИЯ

- УРОВЕНЬ
ВЗЫСКАНИЯ

- НОВЫЕ
СОТРУДНИКИ

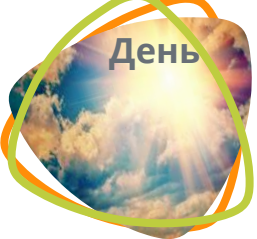
- ДИАЛОГИ С 3-МИ
ЛИЦАМИ

МОДЕЛЬ
ОЦЕНКИ

3
ШАГ

2
ШАГ

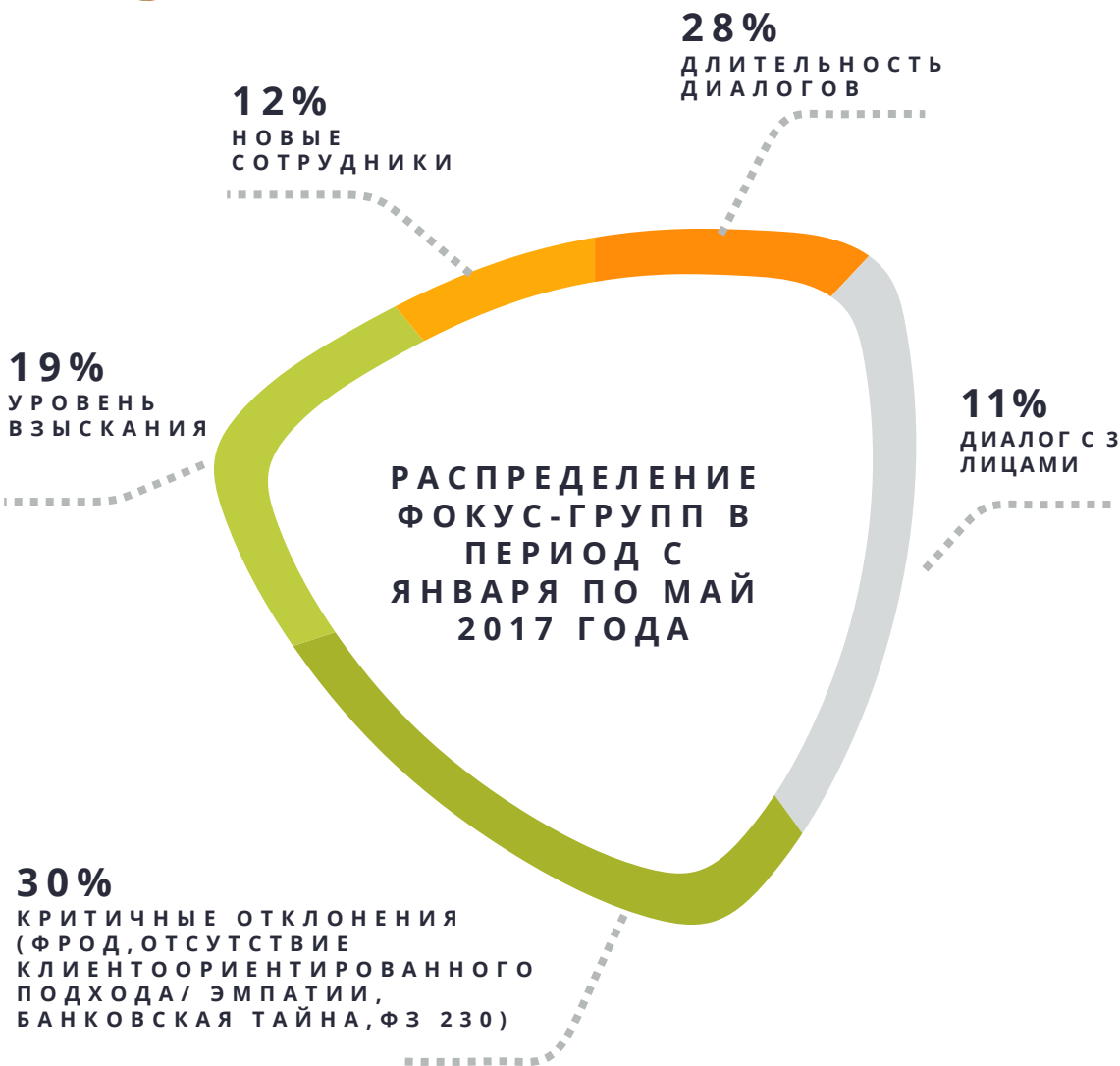




Сегментация результативных диалогов по фокус- группам

**Оценка качества ведения
диалогов ведется в 2
направлениях:**

1. Анализ причин попадания диалогов в фокус группу. Основное внимание на использование цивилизованных инструментов взыскания
2. Оценка сквозного процесса взыскания





79%



ОЧЕРЕДЬ ТРЕНЕРА

РАБОТА С
ВОЗРАЖЕНИЯМИ

МОТИВАЦИЯ И
АРГУМЕНТАЦИЯ

НАВЫКИ ВЕДЕНИЯ
ТЕЛЕФОННЫХ
ПЕРЕГОВОРОВ

21%



ОЧЕРЕДЬ МЕНЕДЖЕРА

ПРОЦЕДУРЫ

УРОВЕНЬ ЗНАНИЙ ПО

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ
ДИАЛОГОВ

44,2%

НАВЫКИ

2,4%
ПСИХОЛОГ

53,4%

ПРОЦЕДУРЫ

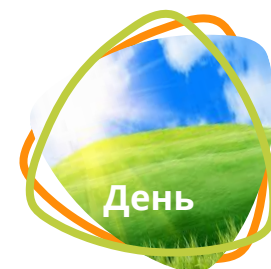
ОЧЕРЕДЬ ТРЕНЕРА

ПРОВЕДЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ
СЕМИНАРОВ

НАВЫКОВЫЕ ТРЕНИНГИ

КОУЧИНГ И ПОЛЕВОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ И ГРУППОВЫЕ
ВСТРЕЧИ С ПСИХОЛОГОМ





Эффект

-33%

СНИЖЕНИЕ
ОБОСНОВАННЫХ
ПРЕТЕНЗИЙ ОТ
КЛИЕНТОВ НА
ГРУБОСТЬ
СОТРУДНИКОВ

+5,4%

К ВЫПОЛНЕНИЮ
ЦЕЛЕВЫХ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ
СОТРУДНИКОВ
ПОСЛЕ
ОБУЧЕНИЯ

-3%

ОБЪЁМ
ПРОСЛУШИВАЕМЫХ
ДИАЛОГОВ

+4%

ОБЪЁМ
ВЫЯВЛЕННЫХ
КРИТИЧЕСКИХ
ОТКЛОНЕНИЙ



**Спасибо за
внимание!**