

# РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

Зыкова Алевтина  
Менеджер по обучению

**TELE2**

# РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

Развитие в должности

Кадровый резерв

Выполнение дополнительных задач помимо функционала

MultiSkills

Амбассадоры от Бизнеса

Развитие через обучение

Soft Skills Hard skills



MinSkills

TELE2

# ЦЕЛИ КАДРОВОГО РЕЗЕРВА

Достижение стратегических целей компании

Повышение уровня готовности персонала компании к организационным изменениям

Обеспечение преемственности в управлении

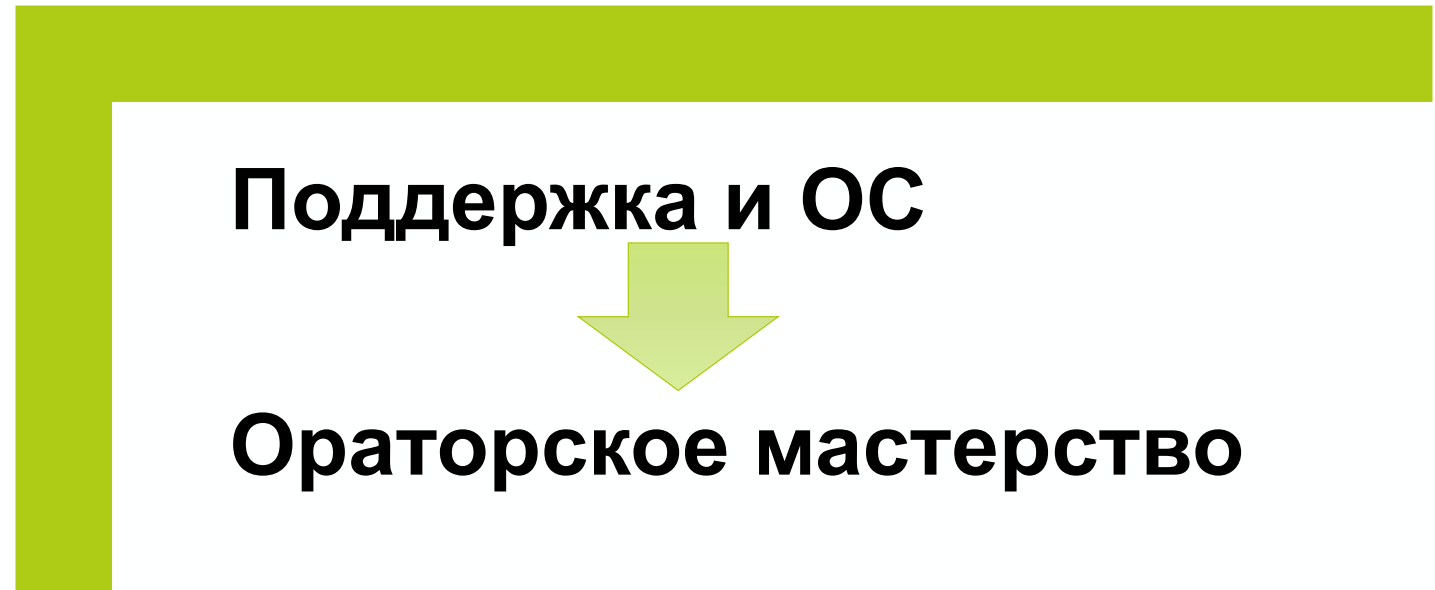
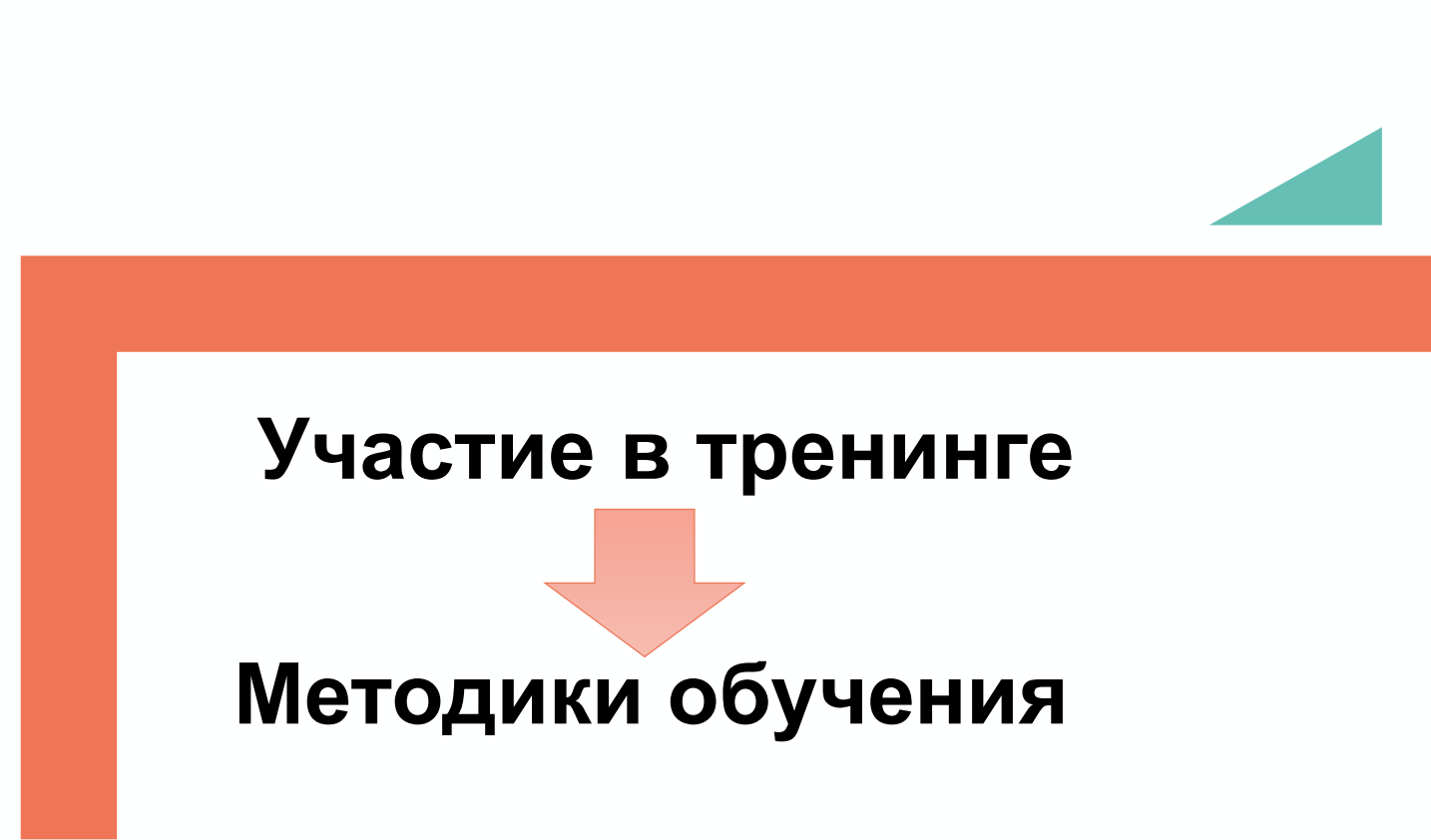
Повышение мотивации сотрудников компании

Улучшение финансового положения компании



**TELE2**

# АМБАССАДОРСТВО



- Анализ анкет
- Анализ видео и ОС
- Вебинары
- Тренинги



**TELE2**

# МУЛЬТИСКИЛЬНОСТЬ

- Выполнение функционала выходящего за рамки обязанностей
- Развитие навыков сотрудника
- Обеспечение непрерывности Бизнеса

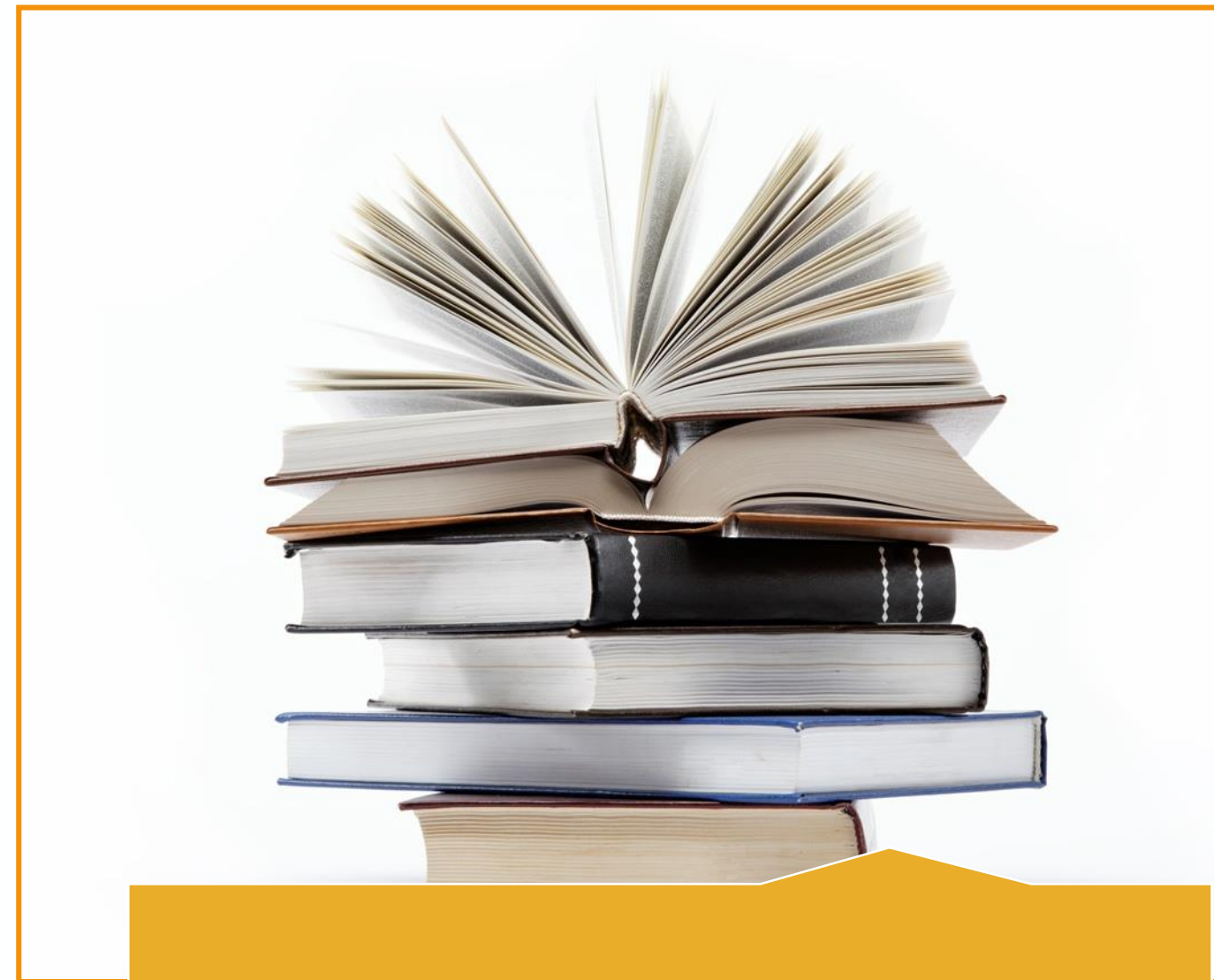


**TELE2**

# КУЛЬТУРА РАЗВИТИЯ СОТРУДНИКОВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ



Открытость и  
равные возможности



Обучение для всех



Признание заслуг

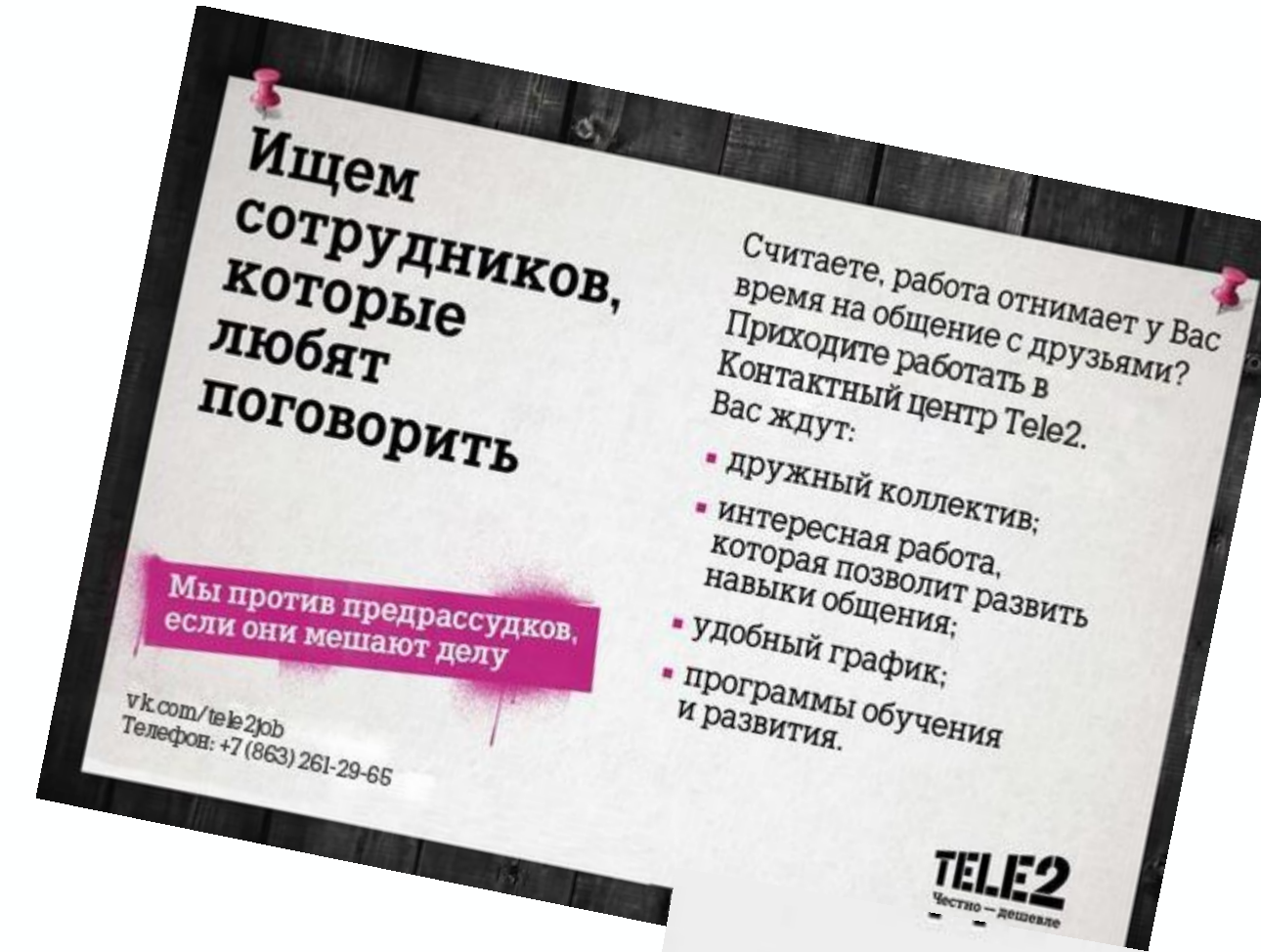
# ОТКРЫТОСТЬ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Встречи с сотрудниками «Путь Tele2»

Коммуникации о новых вакансиях

Коммуникации об организационных изменениях

Обратная связь каждому участнику набора



# TELE2

# ОБУЧЕНИЕ ДЛЯ ВСЕХ

Первоначальное и поддерживающее обучение

Наставничество – индивидуальное и Бадди

Тренинги

Система электронного обучения E-learning

Профессиональная литература

Проект «Окупись в обучение»

Амбассадорство



**TELE2**



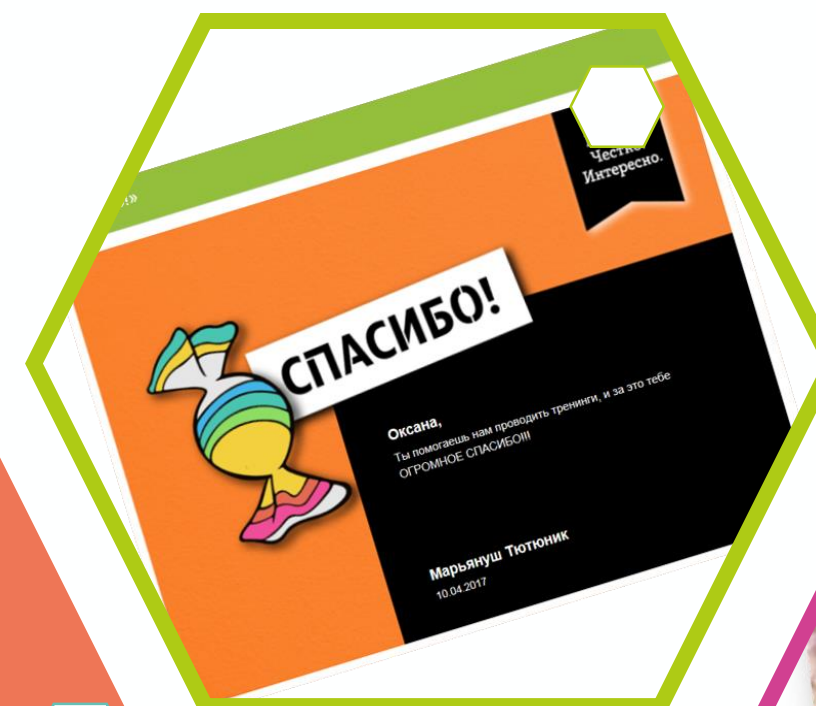
# ПРИЗНАНИЕ ЗАСЛУГ



Ежемесячная рассылка «Лучше всех»



Завтрак с CEO компании или Руководителем КЦ



Карточки «спасибо» и благодарности



Ежегодная премия Call Centre Awards



Статья в журнале о лучшем сотруднике месяца

База идей для сотрудников



**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ**

**TELE2**