



ПРОНТО  
МЕДИА\_

irr.ru JOB.RU

## кейс: построение системы мотивации в условиях стартапа

**Мотузок Виктория**

*Коммерческий директор Департамента Телемаркетинга*

**Опанасенко Татьяна**

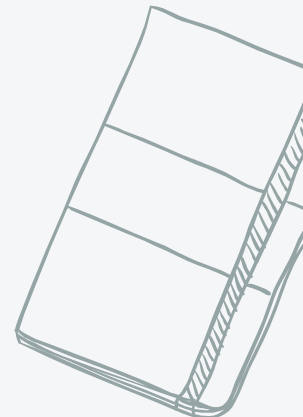
*Руководитель JOB.RU*



## О счастье сотрудников за 30 минут



- *Исходные вводные*
- *Блок «Материальная мотивация»: грейдирование, hard KPI, система коэффициентов*
- *Нематериальная составляющая: геймификация, тимбилдинги, баттлы*
- *Корпоративная культура*



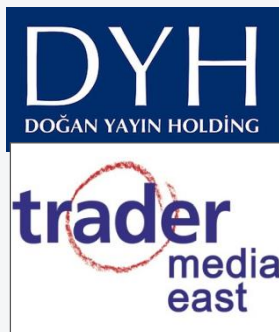


**irr.ru**  
**JOB.RU**

**ПРОНТО  
МЕДИА\_**

## О КОМПАНИИ

*Холдинг «Пронто Медиа» - диджитал компания, входит в состав международной компании Trader Media East, которая принадлежит турецкой медиагруппе Dogan Yayin.*



**irr.ru**

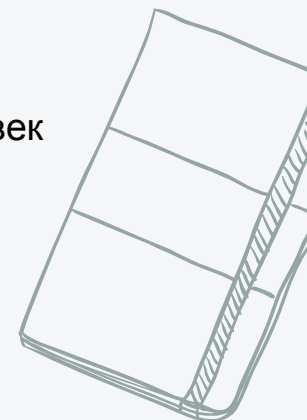
**ПРОНТО  
МЕДИА\_**

**JOB.RU**

Единый КЦ «Пронто Медиа» находится в г. Тамбове.

**Ноябрь 2014 года** – запуск КЦ, количество менеджеров по продажам – 13 человек

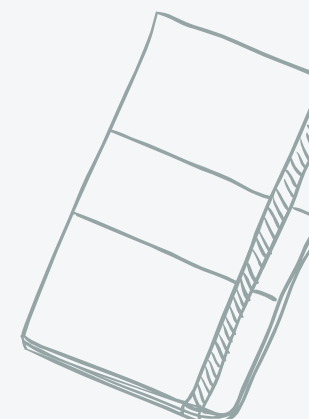
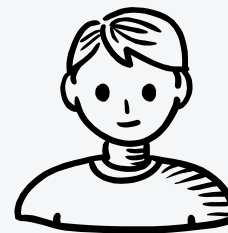
**Май 2017 года** – численность КЦ составляет **более 100 сотрудников**





## каков он, успешный кейс?

1. Влияние на свою заработную плату через результат
2. Мотивация на перевыполнение целей
3. Работа на удержание (управление текучестью кадров)
4. «Семейная» атмосфера, настраивающая на продуктивную работу
5. Гибкость и фидбэк
6. Влияние на формирование бренда работодателя



**Регион:** Тамбовская область

**Население:** 288 414 чел.

**Расположение офиса:** окраина города

**Бренд работодателя в регионе:** новый, малоизвестный, сформировалась репутация бренда в регионе Москва и область

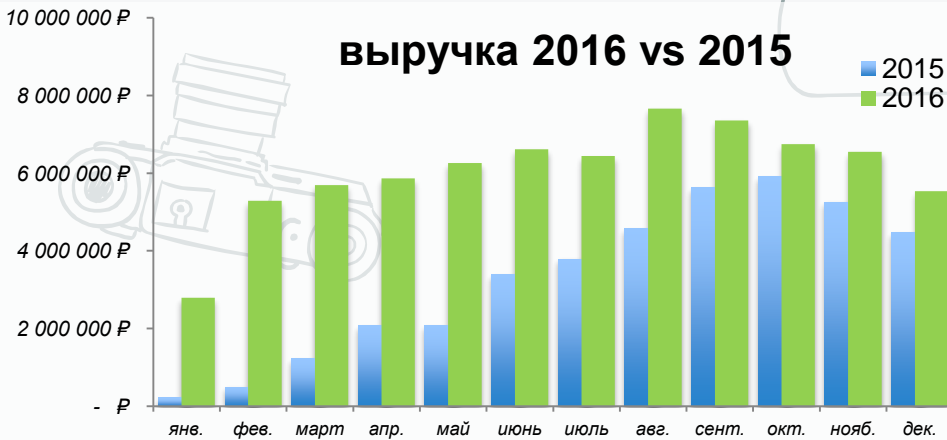
**Конкуренция на рынке труда:** несколько крупных Контакт-центров (OZON, Телекомтакт, Астра Пейдж, Танго Телеком)

**Средняя з/п по рынку:** 20 228 руб.



# Результат-2016: динамика основных KPIs

## выручка 2016 vs 2015



**39 млн. vs. 72,8 млн.**



**+86%**

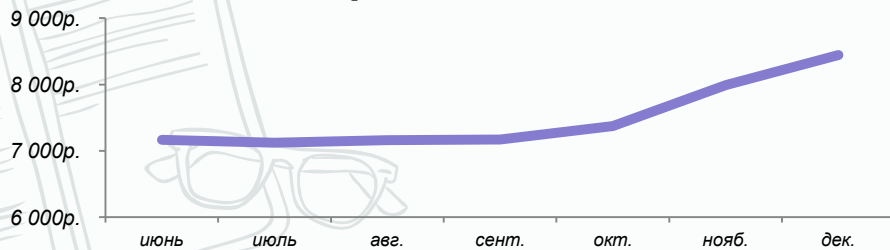


**160 млн. за 2017**

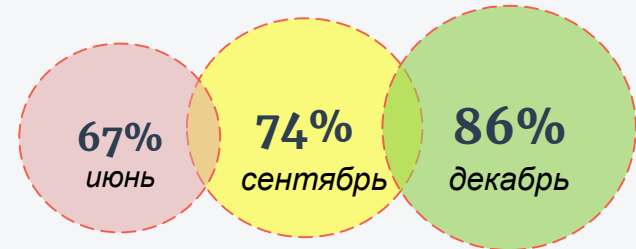


**-11%**

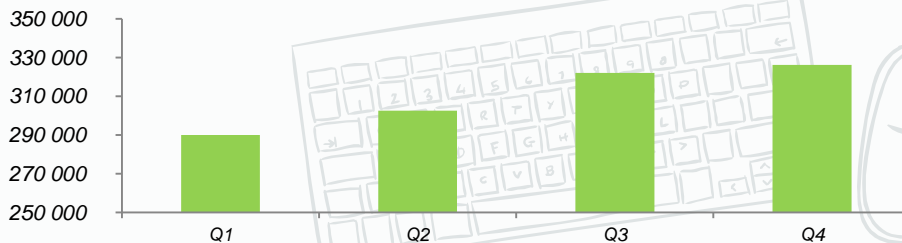
## средний чек



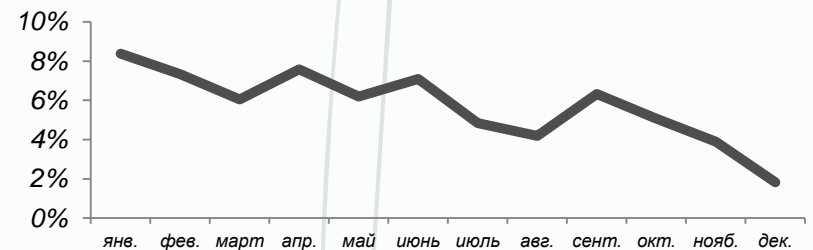
## eNPS - 2016



## динамика успешных звонков



## текущая текучесть кадров КЦ



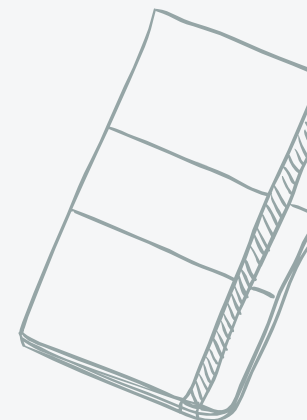


**irr.ru**  
**JOB.RU**

ПРОНТО  
МЕДИА\_



**здесь будет минимум теории.**  
**здесь только то, что сработало.**  
**И МЫ ХОТИМ ПОДЕЛИТЬСЯ ЭТИМ С ВАМИ**





# материальный блок



**irr.ru** **JOB.RU**



«болото»

только 21% менеджеров продавали свыше отсечки и только 7% - свыше 100%



единая система материальной и нематериальной мотивации



есть контакт!

«Моя цель прозрачна, я стабильно выполняю свой личный план продаж и заинтересован в успехе всей группы»

**3** групповой бонус

**1**

рейтинговое менеджеров

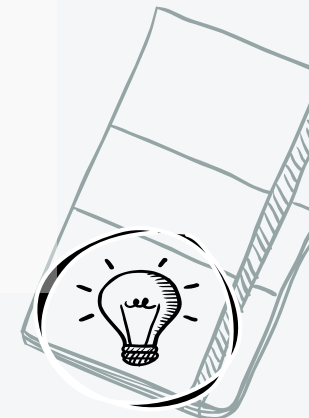


материальная мотивация ver.2.0

- **4 грейда:** стаж, средний % ВП, КК + доп. показатели
- **коэффициенты бонуса** до 100%, свыше 100% - % за перевыполнение
- **групповой бонус** начиная с 80% ВП группой

**3** карьерная лестница

коэффициенты и % за перевыполнение **2**



геймификация: внедрение внутрикорпоративной валюты и Интернет-магазина

выбор темы

- 76% выбирают пиратскую тематику
- каждая группа продаж выбирает название своего спейса, логотип и девиз

концепт

- интернет-магазин «Сундук Дейви Джонса»
- внутренняя валюта – пиастры
- пиратский прайс, Кодекс и Тортуга!



как это работает

- единый прайс (за что можно получить пиастры и на что можно потратить)
- ежедневно пираты выполняют задания и получают валюту
- накопив определенную сумму, пират отправляется за покупками :)

задания на софты

ежедневное начисление и ежеминутное списание

ежемесячное изменение прайса

примеры из прайса:

- пицца за счет компании
- обед с Директором филиала
- - 10 000 руб. из плана в следующем месяце
- райское рабочее место
- стажировка в любом Отделе
- отпуск на неделю (!)





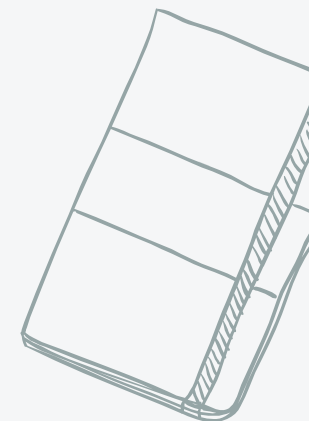


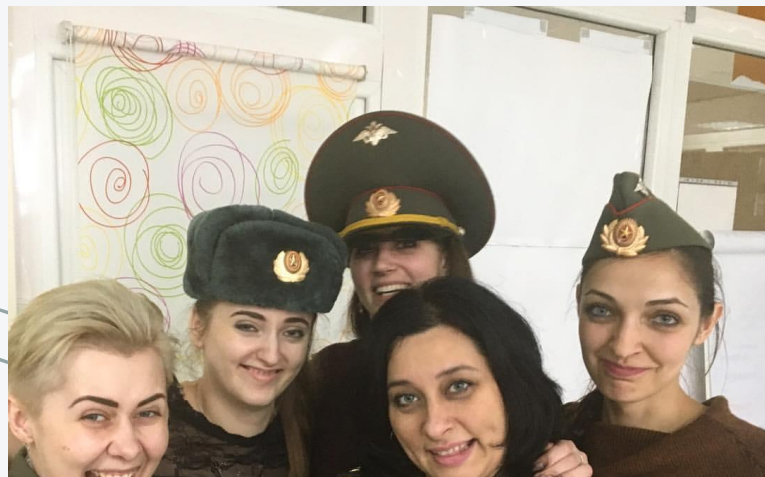
## а также...

1. тематические понедельники
2. обучение от сотрудников
3. ежегодные соревнования лучших
4. межгрупповые баттлы
5. «час свободы»
6. и еще не один десяток пунктов

## что нужно иметь ввиду:

1. отношение ФОТ к выручке
2. целевую аудиторию
3. возможность менять и последствия изменений
4. к хорошему привыкают
5. прозрачность, контроль и поддержка
6. SMART



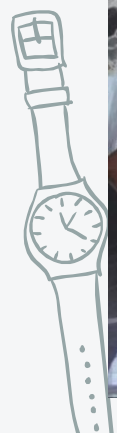
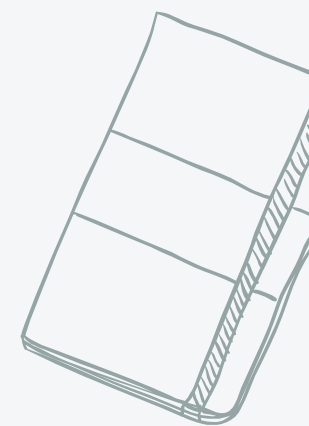


## ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПОНЕДЕЛЬНИКИ





## праздники, флешмобы и другие мероприятия вместе





## тимбилдинги и соревнования среди лучших





**irr.ru**  
**JOB.RU**

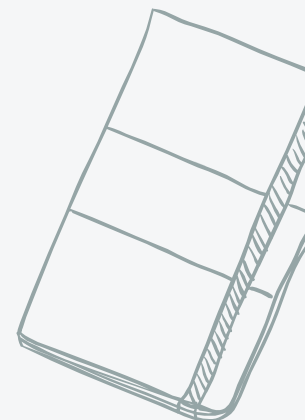
ПРОНТО  
МЕДИА\_



## ICE BUCKET CHALLENGE



DREAM TEAM 😊



Спасибо всем! 😊



[vmotuzok@job.ru](mailto:vmotuzok@job.ru)

[topanasenko@job.ru](mailto:topanasenko@job.ru)

MacBook Air



[irr.ru](http://irr.ru)

ПРОНТО  
МЕДИА\_

[JOB.RU](http://JOB.RU)

