

КОММУНИКАЦИЯ КАК ОСНОВА КАЧЕСТВА ИЛИ УПРАВЛЕНИЕ ПОСРЕДСТВОМ ОБЩЕНИЯ

«Успешная практика подготовки, обучения, мотивации и вовлеченности персонала»

VII Международный Саммит «Передовой Опыт Контактных Центров – Excellence in Contact Centers Summit – 2017»

DHL Express Russia, Мария Лукина.



Agenda

1. Какую роль играет правильная и своевременная коммуникация руководства с персоналом Контактного центра?

2. Как и для чего следует увеличивать уровень информированности сотрудников с целью повышения эффективности их работы?

3. Самые успешные способы коммуникации на примере Московского контактного центра DHL Express:

- Как из нового сотрудника сделать сертифицированного специалиста?
- Наш взгляд на электронное письмо. Примеры мотивационных сообщений.
- Новый формат встреч с сотрудниками. Опыт внедрения Performance Dialog;
- Как грамотно довести до сотрудников глобальные цели и задачи, стоящие перед компанией?
- Почему важно вовремя говорить СПАСИБО своим сотрудникам? Опыт проведения встреч сотрудников с высшим руководством компании.

4. Результаты влияния коммуникационных инструментов на KPI's контактного центра и на процент оттока персонала.

5. Почему важно общаться с сотрудниками не только на работе, но и вне стен офиса?

Если речь идет о логистике, значит, речь идет о DHL



Мы осуществляем деятельность более чем в **220** странах и регионах.

Мы обеспечиваем работой около **480000** сотрудников по всему миру, что делает нас одной из **10** крупнейших компаний-работодателей в мире.

Каждый час мы обслуживаем более **1 миллиона** клиентов во всем мире.

Встречайте Московский Контактный центр:

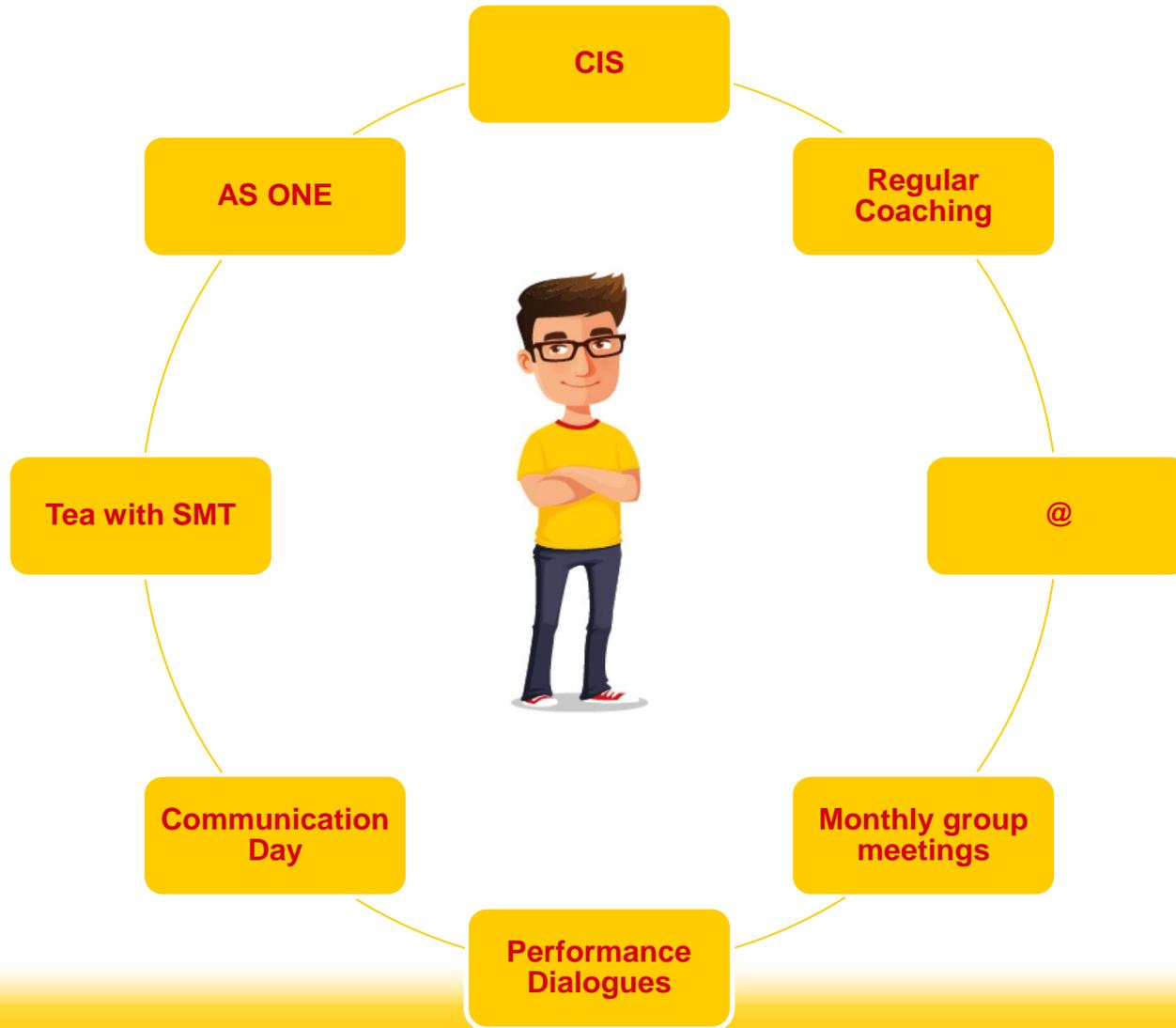
✓ 232 сотрудника

✓ 2.000.000 звонков в год

✓ 750.000 заказов в год



Коммуникация в Customer Service DHL Express.



CIS. На пути к успеху.



Certified International Specialist – самая международная обучающая программа в мире.

- ✓ Приветственный кейс «DHL в коробке»
- ✓ Первый тренинг CIS Induction
- ✓ Вручение паспорта международного сертифицированного специалиста CIS



- Знакомство нового сотрудника с компанией
- Положительное первое впечатление
- Удержание персонала и повышение продуктивности
- Сведение к минимуму эмоционального дискомфорта в период начала работы в новой компании
- Повышение вовлеченности и эффективности работы



Личные встречи с сотрудниками.

- ✓ Регулярные индивидуальные встречи с каждым сотрудником – минимум 1 раз в месяц
- ✓ Планирование в WFM встречи, оповещение сотрудника, внесение информации в файл
- ✓ Анализ результатов и отслеживание динамики по каждому сотруднику



- Индивидуальная работа с сотрудником
- Отметить достижения и определить зоны развития
- Дать обратную связь
- Проанализировать динамику
- Установить контакт с каждым сотрудником



Sent: Monday, April 03, 2017 6:48 PM
 To: ce_tgroup3_mow
 Cc: CE Administration MOW (DHL Distribution List)
 Subject: Coachings April

Коллеги,
 Высылаю вам для ознакомления предварительный план коучингов на апрель.

Employee	Coaching Date Planned	Coaching Time Planned
Abramov Nikita	28.04.2017	14:00 - 14:30
Ascheulova Maya	25.04.2017	11:45 - 12:15
Kaledin Roman	25.04.2017	12:15 - 12:45
Konovalova Maria	25.04.2017	16:00 - 16:30
Koshelenko Alina	25.04.2017	11:45 - 12:15
Markina Yana	20.04.2017	13:00 - 13:30
Maslov Konstantin	17.04.2017	12:15 - 12:45
Matsak Alyona	20.04.2017	15:15 - 15:45
Nazarov Andrey	19.04.2017	16:00 - 16:30
Nikatina Anna	20.04.2017	11:00 - 11:30
Putyatin Yuriy	19.04.2017	12:15 - 12:45
Shabanova Anastasiya	19.04.2017	13:00 - 13:30
Tischenko Aleksandra	19.04.2017	12:15 - 12:45

With kind regards,

		Coaching Form / Individual Development Plan							
DATE	SUBJECT	REASON	ACTIONS						
03.май		Business cycle	Разработка стратегии победы группы в цикле продаж						
03.май	Call Quality	Оценка сервисного звонка	Вике следует больше внимания уделить структуре звонка, чтобы учитывать все нюансы консультации клиента. В целом манера общения с клиентами очень дружелюбная, приятная.						
23.май	Regular Coaching	Согласно расписанию	У Вике в целом хорошие звонки, она добросовестная, приятная манера общения. А также Вика очень ответственно относится к выполнению всех показателей. Немного не хватает в достижении 100% CQ, так как периодически упускает некоторые детали в структуре звонка.						

Наш взгляд на электронное письмо. Примеры мотивационных сообщений.

✓ Информация от высшего руководства компании

- Сотрудники в курсе результатов деятельности компании за определенный период

✓ Оповещение сотрудников о событиях в корпоративной жизни компании (волонтерское движение, проекты)

- Участие сотрудников в социально значимых проектах и повышение их социальной ответственности

✓ Своевременное оповещение сотрудников об изменениях в рабочих инструкциях, введении новых процедур и т.п.

- Развитие сотрудников, повышение их профессионального уровня

✓ Ежедневное оповещение сотрудников о результатах их работы

- Мотивация сотрудников и анализ результатов работы в режиме реального времени



«Страна года»: лидеры по 10 важнейшим показателям

Дорогие коллеги!

GLOBAL VOLUNTEER DAY

Deutsche Post DHL Group



Дорогие друзья,

Мы рады пригласить вас на очередной День донора, который состоится 23 марта в центральном офисе в переговорной «Европа» (1 этаж, 101 аудитория).

Если вы хотите принять участие в Дне донора, пожалуйста:

DHL Tip of the Week

[Что делать, если физ. лицо желает экспортировать груз, как представитель компании?](#)

Все российские компании должны быть зарегистрированы на территории России.

Все филиалы иностранных компаний должны иметь аккредитацию на

Ed. 1.2. 03/2015

Customer Service RU



Пас внезапно подорвал "девушку". Так, срочно бьем 500 букетов и берем Францию.

Инквизиторство в бешенстве!!!



Эти гаушцы не звяют с кем связаться. Говорь они ужасно каковы мы в гилье :)))

Имперские THE TIMES Новости



Ежемесячные собрания групп

- ✓ Выбор места и времени встречи
- ✓ Подготовка плана собрания
- ✓ Приглашение участников



- Повышение уровня информированности сотрудников
- Мотивация: публичное признание успехов
- Развитие: предоставление сотрудникам возможности выступить в роли спикера, подготовить презентацию, доклад
- Бизнес-активности для развития различных навыков
- Создание непринужденной атмосферы для сплочения коллектива

Календарь, позволяющий, что встречи у нас запланированы собраниями. Планирование и управление. Если необходимо, нажмите на строку в календаре.

Дата	Время	Место	Спикер	Тема	Статус
26.04.2016	18:00 - 19:00	Africa	A. Nazarov	Александр Назаров	1. April 2016
				Александр Назаров	2. May 2016
				Александр Назаров	3. Jun 2016
				Александр Назаров	4. Jul 2016
				Александр Назаров	5. Aug 2016

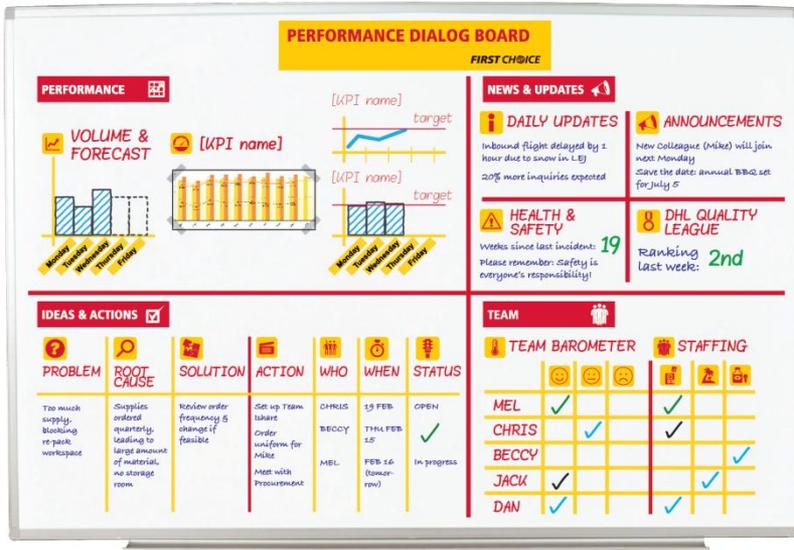


MEETING MINUTES			
GROUP	3	DATE	23.05.17
ABSENT		TIME	18:00 - 19:00
	Ilyurina E., - sick leave	LOCATION	HO Africa
PARTICIPANTS Filatova N., Koshelenko A., Tischenko A., Putyatin Y., Konovalova M., Nazarov A., Maslov K., Kaledin R., Ascheulova M., Markina Y., Matsak A., Shabanova A., Abramov A., Nikatina A.			
NO.	AGENDA		
1	Изменения в группе		
2	Текущие результаты работы		
3	Промежуточная аттестация персонала, ежеквартальной экзамен.		
4	Активность "Робин Гуд"		
NO.	DISCUSSED	RESP	
1	В группе три новых сотрудника: Евгения Молчанова, Иван Устинов, Дарья Кустовская. Необходима помощь новичкам в их адаптации и обучении.	NF	
2	На данный момент группа успешно справляется со всеми таргетами. Три сотрудника имеют шансы стать лучшими по продажам за месяц: Анастасия Шабанова, Мария Коновалова и Александра Тищенко.	NF	
3	В начале июля всем сотрудникам предстоит пройти промежуточную аттестацию, которая будет проводиться в форме ежемесячного коучинга. В июне сотрудники в обязательном порядке сдают экзамены (билет из 10 вопросов), результат экзамена напрямую влияет на рейтинг и аттестацию. Подобные экзамены будут проводиться раз в квартал.	All	
4	Бизнес-игра "Робин Гуд". Лидерами обсуждения были Андрей Назаров, Анастасия Шабанова, Юрий Пулятин, Алина Кошеленко. Инициативу проявляли Никита Абрамов, Роман Каледин, Майя Ащеулова, Алена Мазак. Неактивно участвовали Мария Коновалова, Александра Тищенко, Яна Маркина, Константин Маслов, Анна Никатина. Сотрудники попрактиковались в умении договариваться и искать компромиссы, обосновывать свою точку зрения, обсудили необходимость слышать и слушать собеседника.	All	

Новый формат встреч с сотрудниками. Опыт внедрения Performance Dialog

Базовая структура - четыре сектора:

- ✓ **КОМАНДА:** барометр настроения, признание заслуг лучших сотрудников за квартал, best performers дня
- ✓ **ЭФФЕКТИВНОСТЬ:** обсуждение KPIs за день/неделю/месяц
- ✓ **НОВОСТИ:** обсуждение последних новостей, мероприятий, проводимых в компании/отделе, вакансий
- ✓ **ИДЕИ И ДЕЙСТВИЯ:** обсуждение предложений и идей



- Упрощенный формат собрания
- Своевременная коммуникация: подходит для срочных вопросов
- Эффективное решение текущих задач в рабочей ситуации
- Вовлеченность команды в диалог

Как грамотно донести до сотрудников глобальные цели и задачи, стоящие перед компанией.

CS Awards



Focus

News

RUSSIA BEST IN CLASS HR AWARD LARGE COUNTRY

GREECE BEST IN CLASS HR AWARD SMALL COUNTRY

UNITED KINGDOM TOP HR INITIATIVE AWARD



Performance



17 goals for sustainable development (Agenda 2030)

- As a longstanding partner of the UN, Deutsche Post DHL Group strongly supports all SDGs.
- Many aspects of the SDGs are already incorporated into our corporate activities and programs.
- We have selected five focus SDGs, reflecting our company's responsibility and best possible impact on solving sustainable development challenges.

Best Performers



Как мы говорим СПАСИБО нашим сотрудникам.

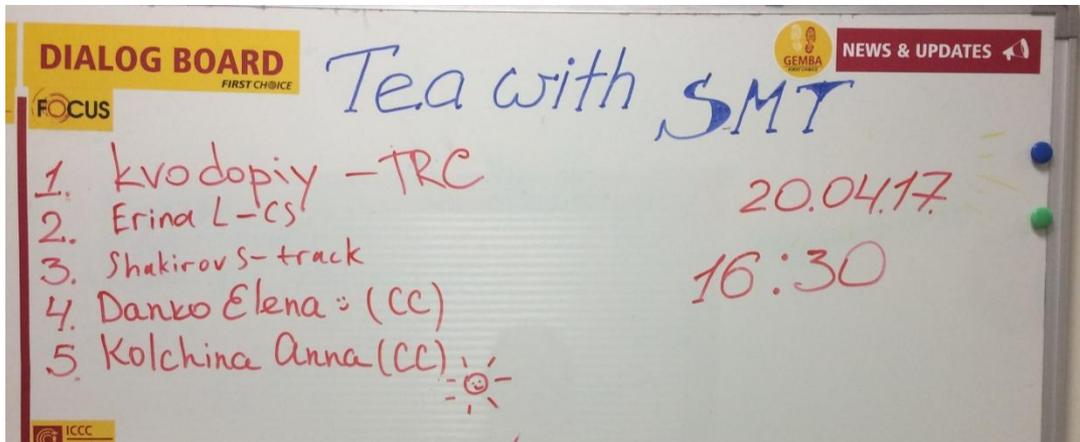
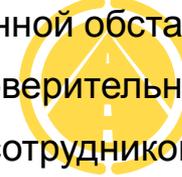


- ✓ Выступление высшего руководства компании со словами благодарности каждому сотруднику компании
- ✓ Глобальная программа поощрения лучших сотрудников
- ✓ Отмечаем вклад тех, кто каждый день работает с клиентами
- ✓ Награждение сотрудников за выслугу лет (статуэтки «5 лет», «10 лет», «15 лет», «20 лет»)
- ✓ Корпоративные подарки КАЖДОМУ сотруднику компании
- ✓ По всей компании накрываются столы с угощениями, на всех площадках работают профессиональные фотографы



Tea with SMT

- ✓ Проводится каждый месяц, в конце рабочего дня
 - ✓ Может прийти любой сотрудник – записаться первым
 - ✓ Нет запретных тем
- Общение с Директором Департамента в непринужденной обстановке
 - Создание доверительных отношений
 - Мотивация сотрудников



Результаты влияния коммуникационных инструментов на KPI's контактного центра

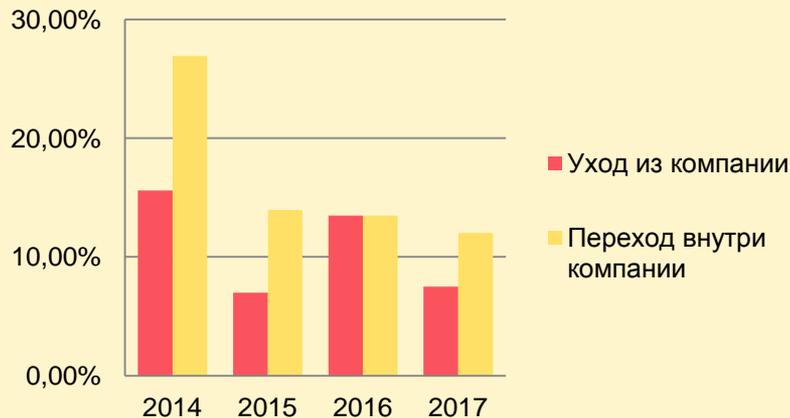
Уровень удовлетворенности сотрудников

■ 2015 ■ 2016



Результаты влияния коммуникационных инструментов на KPI's контактного центра

Отток персонала



Эффективная коммуникация позитивно влияет и на основные показатели эффективности работы



Стабильно низкий уровень оттока персонала в 2014-2017 гг.



ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЙ ПЕРСОНАЛ



ПРЕВОСХОДНОЕ КАЧЕСТВО СЕРВИСА



ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ



ПРИБЫЛЬНОСТЬ МЕЖДУНАРОДНОЙ СЕТИ

Результаты влияния коммуникационных инструментов на KPI's контактного центра



- ✓ CS Russia - лучший Департамент по работе с клиентами в 2014 и 2015 гг. в DHL Express
- ✓ CS Russia сертифицирован на соответствие наивысшим стандартам качества согласно глобальному аудиту внутри DHL Express – Certificate of Excellence с 2010 года
- ✓ Ежегодно мы становимся лучшими из лучших в индустрии контактных центров, получая признание коллег и профессионального сообщества

Коммуникация вне офиса

- ✓ Традиция, которой уже больше 10 лет – ежегодный пикник всего отдела
- ✓ Совместные поездки в разные города и страны
- ✓ Регулярные походы на спортивные мероприятия - не только в качестве болельщиков, но и участников (футбол, хоккей, керлинг)



**Общение с коллективом не ограничивается офисом,
наш коллектив – это наша жизнь!**

