

Hello, new Getter!

Как в Gett набирают, обучают и развивают специалистов удаленной команды службы поддержки



Gett.

Неделя Контактных Центров | CC Week 2021

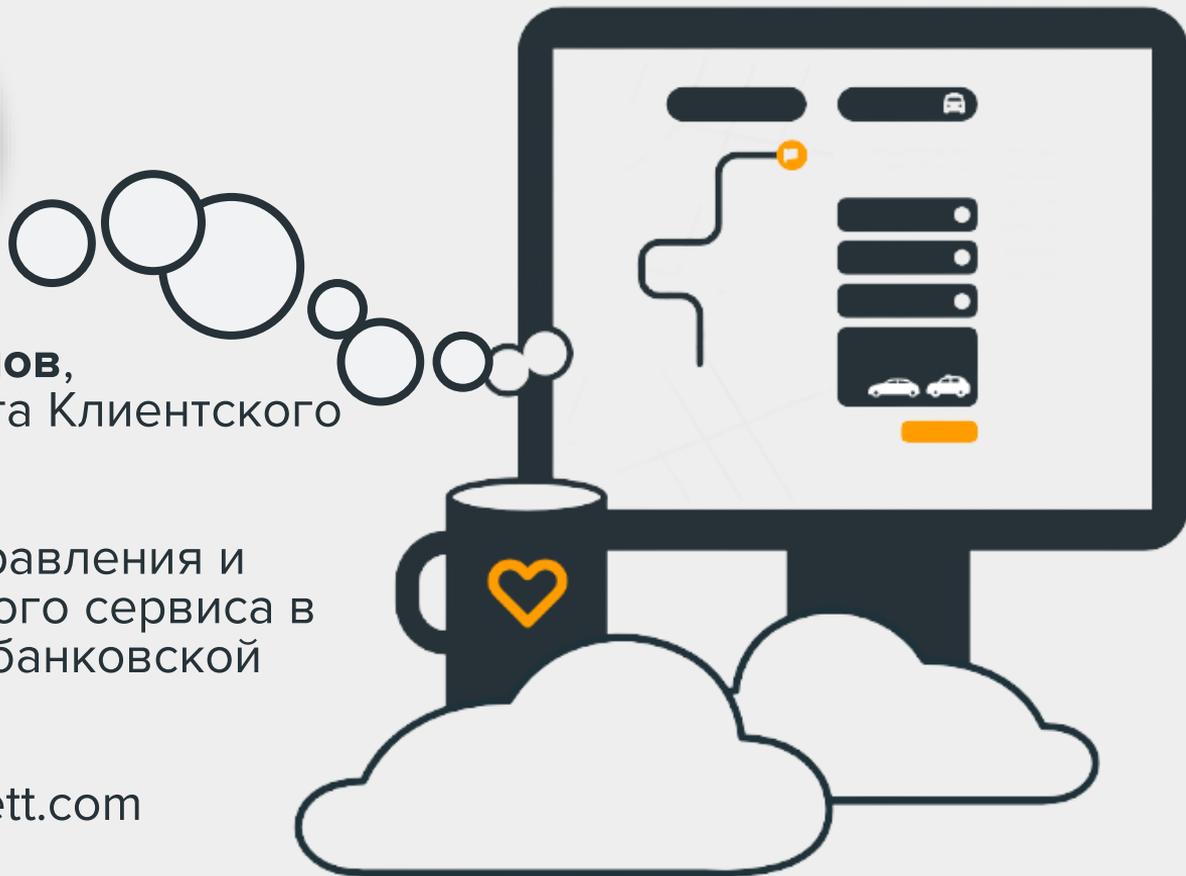


Андрей Любимов,
Руководитель департамента Клиентского
опыта Gett

Более 15 лет опыта управления и
трансформации клиентского сервиса в
логистике, телекоме и банковской
сфере

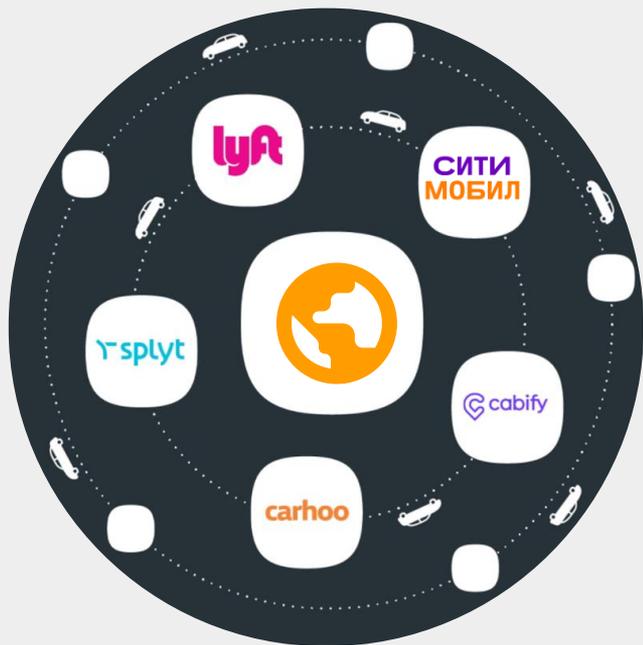
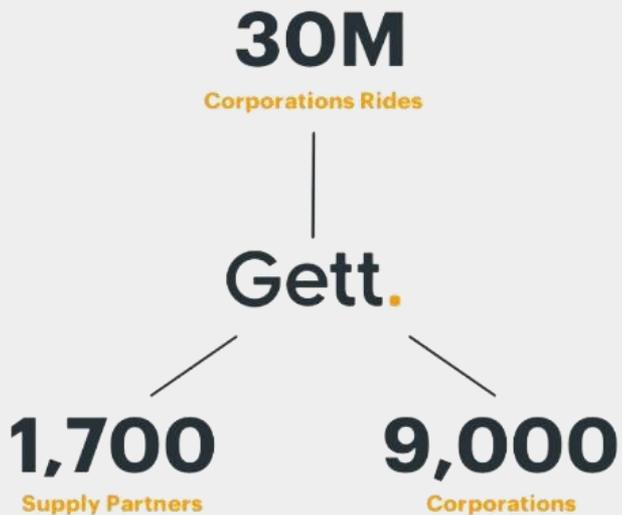
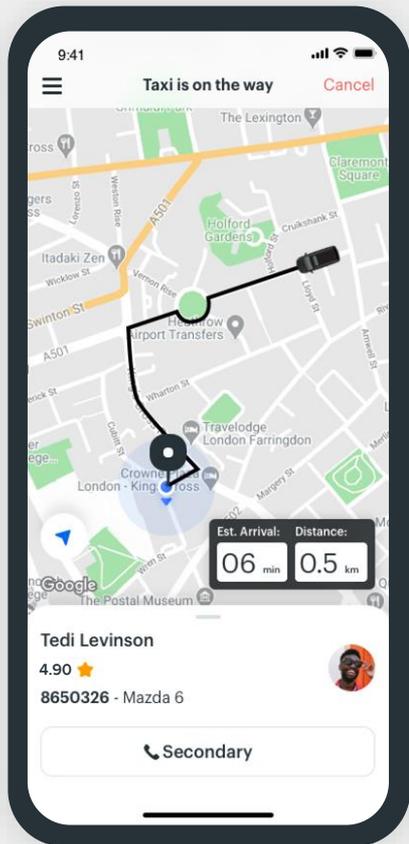


andrey.lubimov@gett.com





Глобальная миссия — стать международной SaaS-платформой*, которая объединит в себе множество агрегаторов такси со всего мира, позволив оптимизировать процесс от бронирования поездки до выставления счетов и подробной аналитики (*SaaS — software as a service).



Департамент Клиентского опыта Gett в 2021 - это...

3 аутсорсинговых

партнера

Kelly Services

CityCall

Audiotele



150 сотрудников

из более 10

городов России

3 канала коммуникации



2010 год — основание Gett

2012 год — Gett в России



Живое, нешаблонное
общение

“Настоящая сила любого бизнеса — в людях. Сейчас Gett — дружная семья, а ее состав — лучшие из лучших в своем деле”

Gett.

Дэйв Вайсер

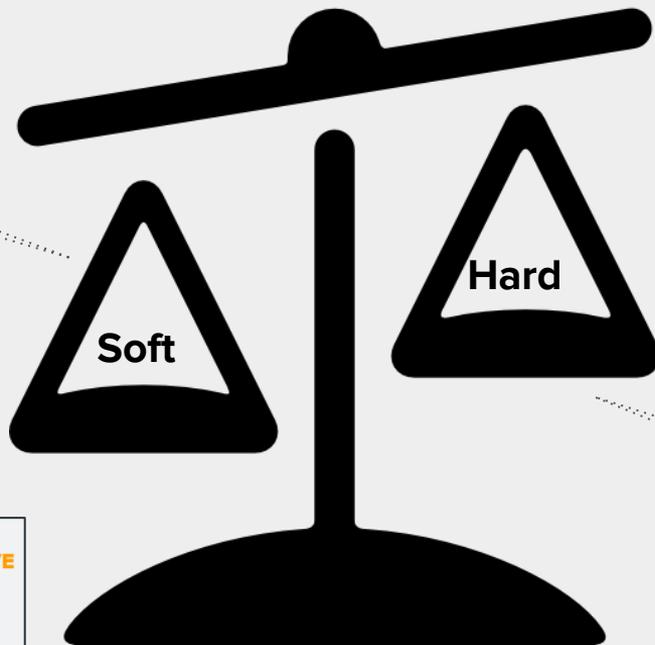


Выбираем лучших

поведенческое и
ситуационное
интервью

развитые **soft skills** и
готовность развиваться
дальше

разделение **корпоративных
ценностей** Gett



грамотная устная и
письменная **речь**

уверенное владение
ПК, высокая **скорость**
и **точность печати**

резюме и
тесты

New Getter mind map

О чем думает? Что чувствует?

Что слышит?

- настороженность родственников старшего возраста по поводу удаленной работы и работы не по специальности
- в IT - престижно и прибыльно
- надо больше зарабатывать
- а “дочь маминой подруги” уже замужем, родила

- не планирует работать по профессии после получения диплома
- считает, что работа в поддержке временная и не принесёт карьерного роста
- отдыхает на российском юге, но хочет побывать за границей
- отслеживает промокоды /акции

Что видит?

- работает из дома, жильё съёмное пополам с парнем или подругой, либо финансово помогают родители
- учится на заочном
- не замужем, но в отношениях без детей
- по выходным гуляет с друзьями /своим парнем
- красивую жизнь в инстаграме блогеров
- приколы из TikTok



Катя, 23 года

Что говорит и делает?

- любит заказывать доставку, Aliexpress
- ценит хороший сервис /уровень обслуживания в салонах красоты и кафе
- делает маникюр в салонах
- любит подарки

- старается выглядеть стильно при минимуме затрат
- хочет выглядеть стройной и подтянутой
- любит пробовать новое (картинг, сап-серфинг)

Боли

- боится ошибиться с работодателем, так как в интернете много обмана
- не самая высокая оплата труда
- боится не выполнить KPI
- боится конфликтных клиентов

Ценности

- хочет работу из дома
- хочет стабильную зарплату
- хочет работать в сфере IT, но не обладает нужными скиллами
- ценит признание своего вклада

Getters по профессии...



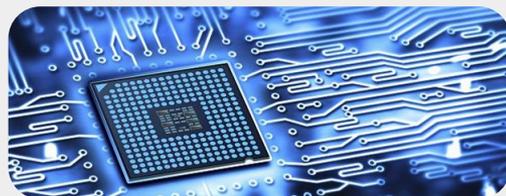
Юрист



Бухгалтер-экономист



Учитель физической культуры



Электротехник



Судоводитель

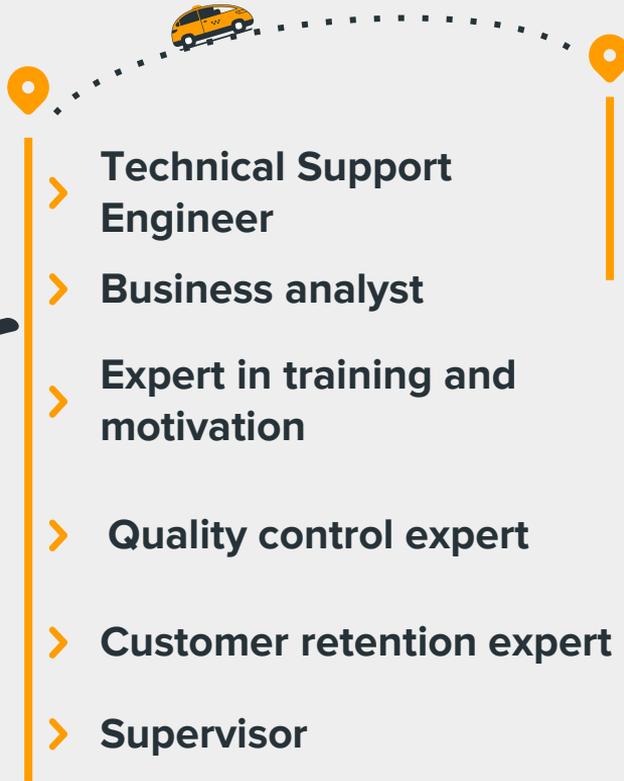


Журналист

Customer Experience Career Map



Customer
experience
representative



Manager of direction

The sky is the limit.

Лайфхаки для home-office



Обустройте рабочее место

инвестируйте в кресло, обеспечьте комфортное освещение, продумайте запасные варианты рабочих мест



Заботьтесь о здоровье

заранее готовьте обеды и полезные перекусы, не ешьте за компьютером, чаще проветривайте, пейте воду, найдите спорт по душе



Заботьтесь о технике

не забывайте про чистку ноутбука, не переходите по подозрительным ссылкам



Планируйте работу и отдых

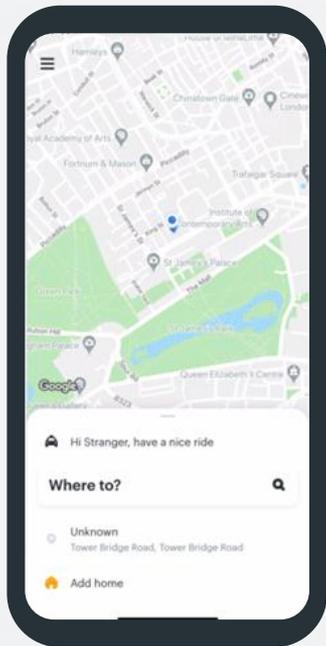
не теряйте ощущение времени, встречайтесь с друзьями вне дома, найдите хобби

Удаленное обучение в Gett

Баланс доверия и дисциплины



- включение веб-камер по возможности/обеспечение ими,
- вовлекающие опросы в Zoom,
- каталог для самостоятельного выбора материалов в ISpring,
- дедлайны по прохождению обязательных материалов в ISpring (тест на закрепление новостей 1 раз в месяц),
- анонсы мероприятий, повтор анонсов, запись и follow up на почту, размещение ссылки на встречу в Google.Календаре



Мотивация к самообучению

- баллы на такси для тестирования сервиса,
- раздел Self-Development в Базе Знаний по ключевым компетенциям,
- анонсы бесплатных образовательных вебинаров/курсов на разных площадках (Skillbox, Нетология, GeekBrains и т.д.)



От простого — к сложному, передача опыта

- “едим слона по кусочкам” (от ситуаций “Не в поездке” к “В поездке”)
- привлечение A-Players к разработке материалов и проведению тренингов,
- участие менеджерского состава в тренингах, встречи 1-2-1
- программа Gett Mentor для штатных сотрудников



Чек-лист новичка

	A	B	C	D	E
1		1 день обучения	Дата	Оля	Комментарий в свободной форме /Spring
2	О Gett	Где основана, миссия, в каких странах, основатель, ссылки на интервью для вдохновения	20.09.2021	☑	
3	Ценности	4 ценности с примерами	20.09.2021	☑	назначен курс
4	Персональные данные	Что является персональными, как отвечаем, если по поездке в другом профиле вопрос, как обрабатываем запросы на удаление, что почту меняет сам клиент	20.09.2021	☑	
5	Информационная безопасность	Блок монитора, пароли, скриншоты, пересылка на 911	20.09.2021	☑	назначен курс
6	Приложение Gett	Скачать, интерфейс, программа лояльности, пригласи друга, смена формы оплаты, смена адреса, привязка карты+реавторизация, оформление заказов, чат-бот, изменение оценки, кол-во одновременно активных заказов	20.09.2021	☑	назначен курс
7	Тарифы	Массовые и премиум, доп. услуги, кресло, животные, платные дороги (ЗСД), МКАД, портовые поездки, выезды из области. Стандарты качества	20-21.09.2021	☑	назначен курс
8		2 день обучения			
9	GT, Bookkeeping	Профиль клиента, водителя, компании, частный и корпоративный заказ, изменения в активном заказе, история заказа, переназначение водителя. Бухгалтинг: Дромодорово (возвраты) Чек, отчеты, ПОИ. Оформление заказа. Изменение времени подачи в будущем заказе 1.0. Маскировка. Оформление на Ирис. Логирование.	21.09.2021	☑	назначен курс
10	Купонный сервис	Как отправить, как посмотреть историю купона, принятие решения о номинале.	21.09.2021	☑	назначен курс
11	Oktell	Как найти звонки, исходящий, входящий, статусы. Звонки на иностранные номера и водителям REX. Тематики.	21.09.2021	☑	назначен курс

С чего начать?

- ☑ Установить приложение Gett.
- ☑ Прочитать лицензионное соглашение.
- ☑ Найти свой профиль в системе.
- ☑ Совершить поездку по классу "Эконом".
- ☑ Позвонить в СП во время поездки.
- ☑ Поставить оценку водителю.



Hello, new Getter & Forever Getter

Hello, new GETTER!

Самое время узнать получше нашего коллегу - специалиста TEXT team **Дмитрия Кудасова!**



Дима родом из Нижнего Новгорода. Закончил Навашинский Политехнический техникум по специальности "Информационные системы".

На прошлом месте занимался поддержкой клиентов по вопросам об украшениях Pandora. Дима отмечает, что это был поистине интересный опыт работы в женском коллективе да, и в принципе, с украшениями 😊. В функционал Димы входила консультация клиентов по телефону и в чате.

В СП Gett Диме больше всего нравится класный коллектив, условия работы и приобретение опыта общения с клиентами и взаимодействие с разными людьми 😊. Хочется отметить, что за время работы в Gett у Димы появились новые друзья, что, конечно же, не может не радовать 😊.

В свободное время Дима любит слушать музыку (как новую, так и старые хиты), смотреть фильмы и всегда находит для себя какое-то новое и интересное занятие 😊.

ТОП-3 by Дмитрий Кудасов:

1. фильм "Интерстеллар";
2. сериал "Сверхъестественное";
3. новый альбом Kanye West "Donda".

Дима, удачи и успехов в процессе работы! 😊

Gett

Forever Getter

Как вы все не понаслышке знаете, у нас существует рубрика "Hello, new Getter", где мы знакомим команду с нашими новичками и даем возможность узнать их как личностей со своими хобби и интересами, а не только как товарищей по цеху 😊. Но как насчет уже опытных Getтеров? Что мы знаем о своих коллегах, с которыми проработали рука об руку на протяжении многих месяцев и даже лет? Мы предлагаем узнать друг друга чуточку поближе и погрузиться в мир увлечений и фактов из жизни своих коллег, а, может, даже вдохновиться чьим-то примером! 😊 И первая на очереди **Анастасия Минина** - старший супервайзер команды B2D text team!



Всем привет!

К команде Gett я присоединилась холодным, морозным январем далекого 2018 года. Изначально работала на позиции специалиста, но спустя год меня повысили до супервайзера B2D team.

В свое свободное время я очень люблю читать, играть в плейстейшн и ходить в кино 😊.

Больше всего в этой жизни меня вдохновляют хорошие книги...многого хороших книг 😊.

Интересный факт, который окружающие не знают обо мне: я не могу достать языком до носа 😊.

Если говорить о моем личном рейтинге любимых вещей, то ТОП-3 by Анастасия Минина выглядит вот так:

1. группа Foals;
2. книга "451 градус по Фаренгейту" Рэя Брэдбери 😊;
3. сериал "Во все тяжкие".

От себя хотела бы дать небольшой совет новичкам: в перерывы старайтесь провести время вне компьютера и без телефона. послушайте музыку, попейте чаю, сделайте гимнастику для глаз 😊. Необходимо дать голове и глазам отдохнуть, чтобы не вскипеть 😊 из-за потока информации. P.s. советуЮ скачать на телефон приложение по медитации 😊.

Мы искренне надеемся, что работа приносит Насте только удовольствие и желаем огромной удачи и успехов! 😊

Forever Getter

Getters, сегодня настала очередь поближе познакомиться с нашим коллегой с площадки Kelly - настоящим путешественником и авантюристом **Никитой Морозовым!**

Я пришел в команду в 2017 году, с первого дня старта проекта в Нижнем Новгороде 😊. Успел поработать специалистом B2D, ВСП, шифтом B2B/B2C. Сейчас я на должности менеджера аутсорс проектов и шифт B2D.



Люблю активный отдых: сноуборд, вейкборд, велосипед, хайкинг. В свободное время занимаюсь тяжелой атлетикой (получил второй разряд) 😊.

Больше всего меня вдохновляет природа (скандинавия ван лав 😊). Стараюсь в каждый отпуск отправиться на поиск новых живописных мест (и всем это рекомендую 😊). Меня это заряжает на длительное время.

У меня есть небольшой Telegram-канал, куда я выкладываю интересную мне музыку 😊.

ТОП by Никита Морозов:

1. Любимый режиссер - Дэвид Линч;
2. Недавно открыл для себя подкасты, особенно часто слушаю про подкасты про естественные науки.
3. Обожаю смотреть тревел блогеров: Илья Бондарев, Леонид Пашковский - "Хочу домой".
4. Из художественной литературы последнее, что меня впечатлило это: Даниел Киз - "Цветы для Элджернона", «Множественные умы Билли Миллигана», Оруэлл Джордж - "1984", Джон Фаулз - "Коллекционер".

Совет новоприбывшим Getters: желаю быстрой адаптации на новом месте. У нас очень френдли команда, и вам всегда помогут. Ребята, и не стоит бояться спросить у коллег или шифтов, если что-то не знаете или забыли 😊

Gett

Каждый **Gett**-кейс - это **красивая история!**

Это наш уникальный подход к общению с пользователями, с помощью которого любой кейс можно превратить в красивую историю!



★ **КСТАТИ,**

мы подскажем, как сделать
проще, удобнее, быстрее...

Совместный контроль качества

1

Высылайте анонсы заранее, повторяйте их, ссылку сразу добавляйте в Google.Календарь

2

Дайте возможность прислать сложный/лучший кейс на разбор

3

Хвалите публично, ошибки разбирайте анонимно (по возможности)

4

Не забывайте про интерактивность (например, опросы в Zoom, а не только “ставьте + в чат”, камеры и голос)

5

Рассылайте запись и Follow Up с краткими выводами

6

Закрепляйте знания через некоторое время в тестовом формате

7

Отслеживайте динамику изменений по разобранным ошибкам (снижение % реквестов, корректность выставления тематик и т.д.)



WOW

Мне смс прислали как-то
Про дождь, опасность и грозу,
А я, под пекло, шёл на работу
Под ярким солнышком ползу.
Хочу, чтоб молния влетела
Мне аккуратно, прямо в лоб,
Чтоб напиталось током тело
И превратился в факел рог.
Возможно, я стгору уныло,
Зато представьте: если нет,
То обрету я суперсилу,
Творить по всей Вселенной бред!
Слетаю к Солнцу на ракете,
Там понастрою крепостей,
А все правительства на свете
Отправлю в цирк, смешить детей.

Всех уложу поспать на сутки,
Набраться сил на год вперёд.
Законы заменю на шутки,
А может быть, наоборот?
Машины все покрою плюшем,
Чтоб бились мягче, без смертей.
Поедет множество игрушек
Среди краёв и областей.
Я отниму у всех работу,
Раздам вкусняшек и воды
И насажу во всех болотах
Фруктово-хлебные сады.
Потом залезу я повыше,
Втащу на облако кровать,
И стану рвать прохожим крыши,
И с неба молнии швырять.



Спасибо!

Класс!

5+



5+

Голодный клиент

Я приношу искренние извинения за доставленный дискомфорт! А чтобы хотя бы немного сгладить ваш негативный опыт, я начислил на ваш аккаунт 100 бонусных баллов.

Я понимаю, что этим жестом я не смогу вернуть вам потраченных нервов и времени, да и пицца остывает, однако, я надеюсь, что вы сможете потратить их на поездку, которая оправдает ваши ожидания и принесет массу положительных эмоций!

Чел ты реально круто пишешь))) я бы 100 не был доволен наверное. Но за такой подход уважение!

Спасибо Вам за теплые слова! Информацию о ситуации уже направил в Транспортный департамент. Надеюсь, что пицца с курицей и будет съедена еще в теплом состоянии!

4 сыра. Мясо + сыр = не кошер! Уважение! Приятно удивил))) Хорошего вечера!

Сделаем все для того, чтобы ситуация не повторилась и пицца доезжала только в горячем состоянии!

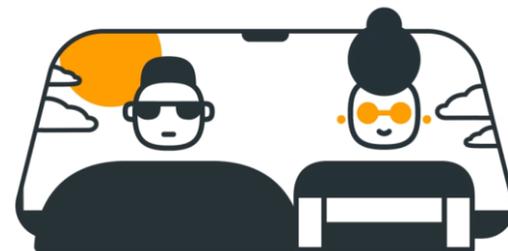
Если вы из СПб. То тут на вас же есть ресторан Вилладио. Там на вынос пицца 50процентов скидка. Довольно хорошая пицца и место тоже. Так вот я насуетил человека который заберёт, заказал для него комфорт. А тут вот такое вот))) Но зато приятно пообщались.



Слаженная работа истинных профессионалов!

Водителю стало плохо в поездке. Он высадил клиентку, дабы не подвергать ее жизнь опасности. Далее клиентка позвонила в СП, т.к. был очень обеспокоена дальнейшей судьбой водителя.

Специалист выяснил, что водитель без сознания и его забирает скорая помощь. Другой водитель помог отогнать машину и забрал на хранение все ценные вещи первого. Сейчас с водителем все хорошо, он благополучно забрал свои вещи и уже работает, а клиенту были зачислены 300 бонусов за беспокойство 😊.



Stay tuned
with

Gett.



Активности в zoom



Регулярные видеовстречи с руководителем СЕ

Обмен опытом между департаментами Gett

Регулярные встречи по контролю качества

Проведение тренингов и вебинаров



Q&A



Gett.