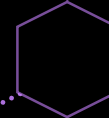
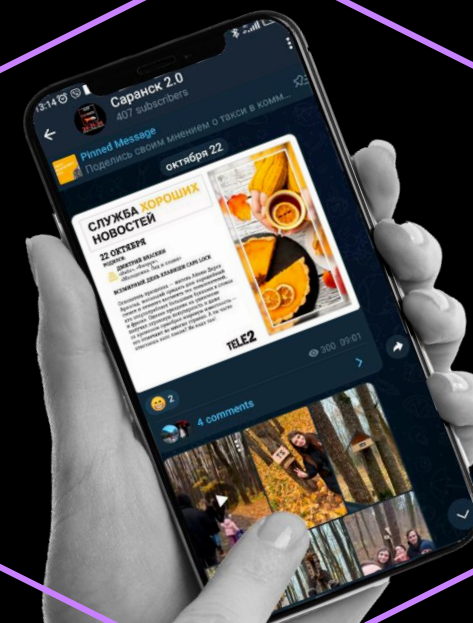


ОТ СЛОВ К ДЕЙСТВИЯМ: КАК СИСТЕМА КОРПОРАТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ ПОДДЕРЖИВАЕТ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННУЮ КУЛЬТУРУ В КОМПАНИИ





Трансформация системы внутренних коммуникаций дистанционного сервиса



Внедрение новых форматов продвижения бренда дистанционного сервиса в цифровых каналах

ОЛЬГА РОМАНОВА

Менеджер по коммуникации сервиса в цифровых каналах, Tele2



ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС – ЭТО

4

центра дистанционных
продаж и сервиса

~2

сотрудников

3

часовых пояса

24\7\365



Корпоративная культура

**Неформальное
общение**

**Жалоба
как подарок**



**Реальные
полномочия**

Эмпатия

TELE2

ПОДДЕРЖИВАЕМ

КОРПОРАТИВНУЮ КУЛЬТУРУ

Внедрение и поддержка
ценностей компании

Своевременное и полное
информирование
сотрудников

Развитие бренда
работодателя

Увеличение показателя
вовлеченности
персонала

Получение обратной связи
от сотрудников

ЦЕЛИ



ОРИЕНТИРУЕМСЯ НА СТРАТЕГИЮ КОМПАНИИ



Открытость — опросы, новости



Бережливость



Действие



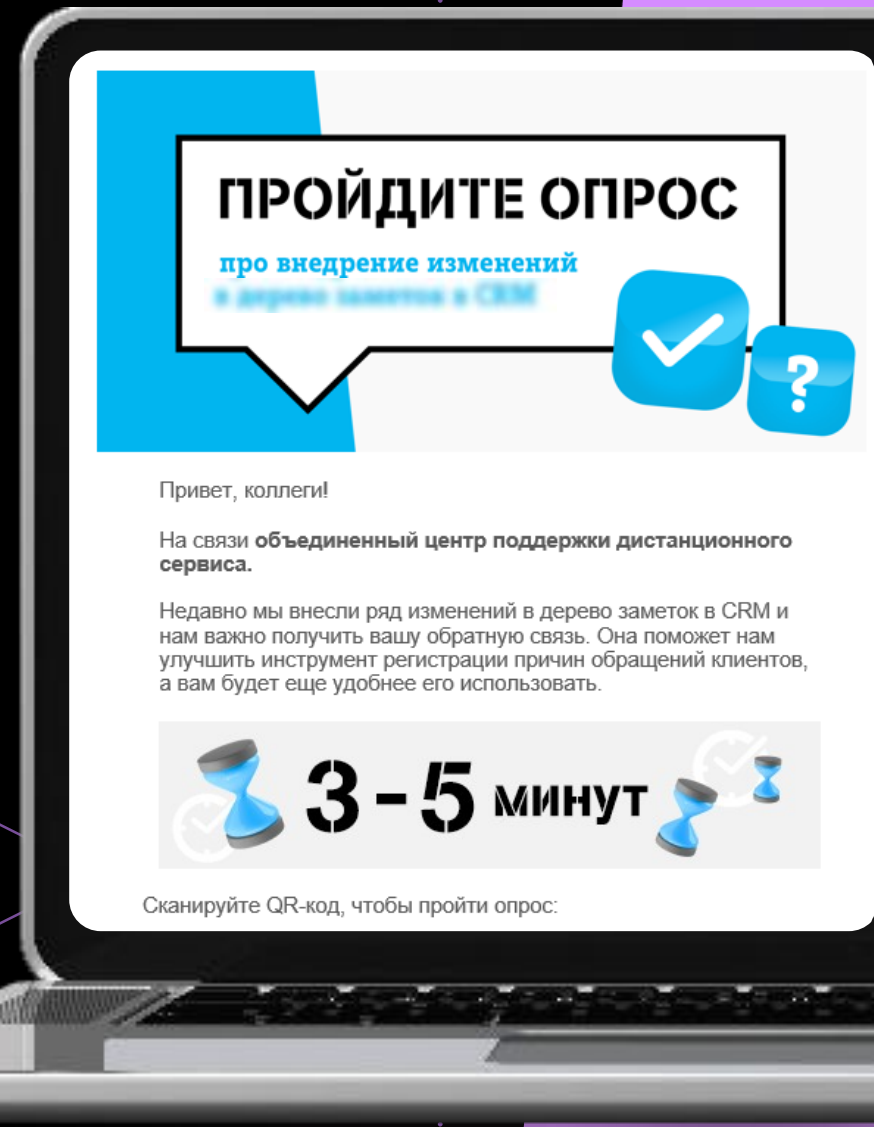
Вызов



Гибкость



Качество



ПРОЙДИТЕ ОПРОС

про внедрение изменений
в дерево заметок в CRM



Привет, коллеги!

На связи **объединенный центр поддержки дистанционного сервиса**.

Недавно мы внесли ряд изменений в дерево заметок в CRM и нам важно получить вашу обратную связь. Она поможет нам улучшить инструмент регистрации причин обращений клиентов, а вам будет еще удобнее его использовать.



3-5 минут



Сканируйте QR-код, чтобы пройти опрос:

ОРИЕНТИРУЕМСЯ НА СТРАТЕГИЮ КОМПАНИИ

Открытость



Бережливость — ЭКОактивности

Действие

Вызов

Гибкость

Качество

СДАЙ ВЕЩИ В ЭКОБОКСЫ

ЭКО логично
Tele2

Всем привет!

У каждого порой наступает момент, когда необходимо освободить свой гардероб от лишних вещей.

21 августа приносите ненужные вещи в **экобоксы** и получайте за это **экорубли**, которые можно потратить в **экомаркете**.

За **вес до 1 кг** – 3 экорубля, далее 5 экорублей за **каждый 1 кг**.

[Перейти
в экомаркет](#)

Обращаем внимание, что вещи принимаются только в чистом виде и хорошем состоянии.

Место сбора: гардероб на первом этаже.
Время сбора: с 14:00 до 16:00.

Устроим вещевой детокс!

TELE2



ОРИЕНТИРУЕМСЯ НА СТРАТЕГИЮ КОМПАНИИ

Открытость

Бережливость



Действие – сбор средств, помощи

Вызов

Гибкость

Качество

ПРИЮТУ НУЖНА ПОМОЩЬ

Всем привет!

4 октября отмечается всемирный день животных. Это отличный повод помочь тем, кто нуждается в этом.

С 1 октября по 15 октября мы организуем сбор помощи приюту «Хатико». На данный момент в приюте **126 собак** ждут своих хозяев. Многие из них никогда не знали, что такое дом, здесь они понимают, что такое **забота и любовь**, они учатся снова доверять человеку, обретают веру и надежду, в то, что они кому-то нужны.

Готов внести свой вклад?

Средства на нужды приюта переводите своему руководителю.

Важна помощь каждого!

TELE2



ОРИЕНТИРУЕМСЯ НА СТРАТЕГИЮ КОМПАНИИ

Открытость

Бережливость

Действие



Вызов — фокусы, конкурсы

Гибкость

Качество

ФОКУС «ДЕЙСТВУЙ»

Всем привет!

Мы запускаем новый фокус по продвижению домашнего интернета — «Действуй». Не упустите возможность принять участие и **забрать приз**.

Фокус проводится в 3 этапа:

- 1 этап** — с 1 по 30 сентября
- 2 этап** — с 1 по 31 октября
- 3 этап** — с 1 по 30 ноября

Участие принимают:

- входящая линия
- исходящая линия
- группа координации
- направление digital

По итогам **каждого из этапов** будут определены лучшие сотрудники, которые получат **сертификаты**.

По итогам **всех этапов** будут выделены лучшие группы среди 4 направлений по дистанционному сервису, которые получат возможность провести **командообразующее мероприятие**.

Следите за коммуникациями!

TELE2



ОРИЕНТИРУЕМСЯ НА СТРАТЕГИЮ КОМПАНИИ

Открытость

Бережливость

Действие

Вызов



Гибкость – изменения в продуктах компании

Качество

ДОМАШНИЙ ИНТЕРНЕТ ДЛЯ АБОНЕНТОВ TELE2

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕДЕЛИ

С начала года

услуг ШПД подключено
по компании

С начала года

услуг ШПД подключено
по ДС

До конца года

клиентов осталось
подключить к ШПД
по ДС

ЛУЧШИЙ СОТРУДНИК



Александр Дмитриенко,
специалист личной
поддержки г. Ростов:

«При оформлении заявок на подключение домашнего интернета я всегда озвучиваю клиенту главные преимущества продукта. Мой совет - **активно обрабатывайте** возражения в каждом звонке».

конверсия
по подключениям ШПД

TELE2

ОРИЕНТИРУЕМСЯ НА СТРАТЕГИЮ КОМПАНИИ

Открытость

Бережливость

Действие

Вызов

Гибкость




Качество — изменения в процедурах, стандартах

ПРОСТЫЕ ОТВЕТЫ НА СЛОЖНЫЕ ВОПРОСЫ




Привет, коллеги!

Сегодня разберем наиболее частые причины, из-за которых SMS может быть не отправлено.

 **У абонента подключен пакет SMS, купленный на Маркете.**
Пакет расходуется только при отправке SMS на номера домашнего региона.



 **Отсутствие бесплатных SMS и недостаточность баланса**
У абонента может в остатках отображаться 2 SMS, но они будут действовать только на номера 900/0321. Проверь статус услуги «Порог баланса»

Доступно в этом месяце	Название услуги	Статус
Минут, шт. 423		
SMS, шт. 2		

ЭКОЛОГИЧНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Защита от информационного шума

- календарь коммуникаций
- разные почтовые ящики
- фильтрация информации



МОТИВИРУЕМ НА ИСКРЕННОСТЬ

Нам важно не просто информировать,
но и праздновать победы, отмечать лучших



Обратная связь

Сверхдостижения в действии

Дерево благодарности

Дайджест лучших

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Всем привет!

Коллеги из макрорегиона «Москва» еженедельно слушают звонки сотрудников и предоставляют индивидуальную обратную связь.

На этой неделе были прослушаны звонки следующих экспертов и специалистов. Макрорегион выражает искреннюю благодарность:

Игору Терентьеву, специалисту личной поддержки, альянс Екатерины Киржаевой

Игорь, к тебе обратилась супружеская пара. При попытке поделиться ГБ случайно был осуществлен вход в личный кабинет под другим именем и другим номером телефона. Под твоим чутким руководством были настроены личные кабинеты каждого абонента, а также предоставлена полная консультация для того, чтобы в дальнейшем можно было делиться ГБ с другими номерами. Важно, что ты очень подробно и четко управлял действиями абонентов.

Игору Шалдыбину, старшему специалисту личной поддержки, альянс Виктории Симайкиной

Игорь, к тебе обратился клиент с жалобой на то, что на номере произошла смена тарифа без ведома владельца. По данным системы было видно, что смена производилась специалистом по входящему звонку. Ты решил разобраться в ситуации и смог объяснить подробно, как произошла смена тарифа. Услышав отчаяние в голосе клиента, ты хотел сгладить эту ситуацию и предложил настроить новый тариф под нужды абонента. Определенно, поддержка со стороны компании в твоём лице была оказана.

Каждый из вас вносит большой вклад, дарите абонентам положительные эмоции, заботу и теплоту!



МОТИВИРУЕМ НА ИСКРЕННОСТЬ

Нам важно не просто информировать,
но и праздновать победы, отмечать лучших



Обратная связь

Сверхдостижения в действии

Дерево благодарности

Дайджест лучших

EMRW СОТРУДНИКОВ В КОНСУЛЬТАЦИЯХ

Всем привет!

Сложно ли быть с абонентом на «одной волне»? Конечно же нет!

В сентябре группа мониторинга выделила **самые яркие** проявления реальных полномочий и готова поделиться примерами:

Залимгерий Бадраков и Александр Скляр, специалисты личной поддержки, **г. Ростов**
После консультации сотрудники воспользовались сервисным инструментом и начислили абонентам подарок за стаж.

Ангелина Магафурова, специалист личной поддержки, **г. Челябинск**
В консультации клиент попросил Ангелину отправить его знакомому SMS с просьбой перезвонить, так как у абонента был исчерпан лимит Маячков. Она с радостью выполнила запрос клиента.

Илья Голодов, специалист личной поддержки, **г. Саранск**
Илья заполнил тишину в консультации, обсудив с клиентом свою поездку в Москву и погоду в столице.

Анастасия Коркина, специалист личной поддержки, **г. Иркутск**
Настя воспользовалась своим смартфоном и подсказала абоненту номер Почты России.

Каждый из вас вносит большой вклад. Дарите абонентам **положительные эмоции, заботу и теплоту!**

TELE2



МОТИВИРУЕМ НА ИСКРЕННОСТЬ

Нам важно не просто информировать,
но и праздновать победы, отмечать лучших



Обратная связь

Сверхдостижения в действии

Дерево благодарности

Дайджест лучших

ДАЙДЖЕСТ ПОБЕД
ДИСТАНЦИОННОГО
СЕРВИСА
2023



ДАЙДЖЕСТ ЛУЧШИХ
за август



Направление по обслуживанию
массового сегмента

НЕ ПОЧТОЙ ЕДИНОЙ

Мы там, где удобно клиенту



Традиционные каналы

- почта
- корпоративный портал
- корпоративный журнал Distant Service Life
- плакаты



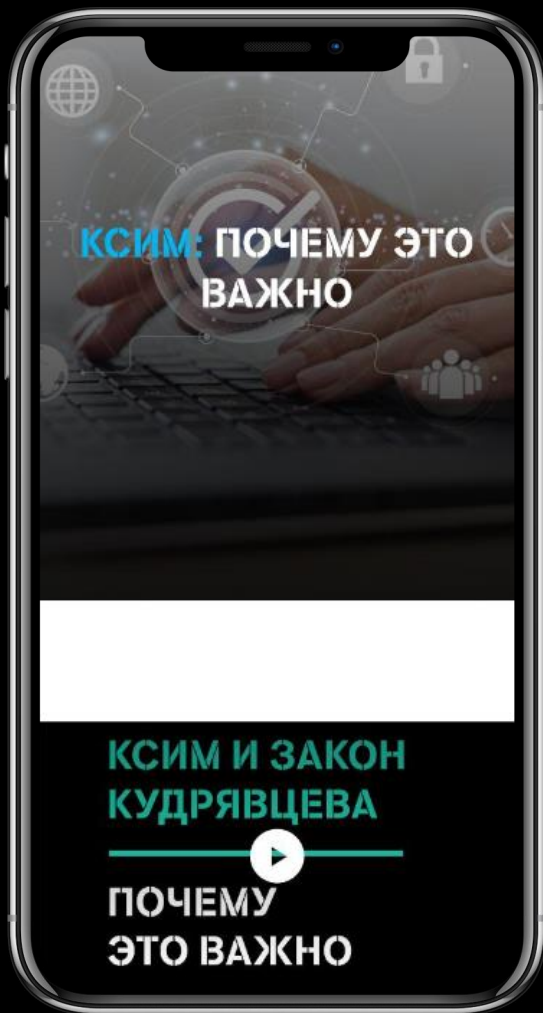
Новые медиа

- Telegram-каналы ДС
- Лендинговые страницы
- Подкасты
- Группы ДС в ВК
- Телевизоры в холлах офиса



НОВЫЕ МЕДИА

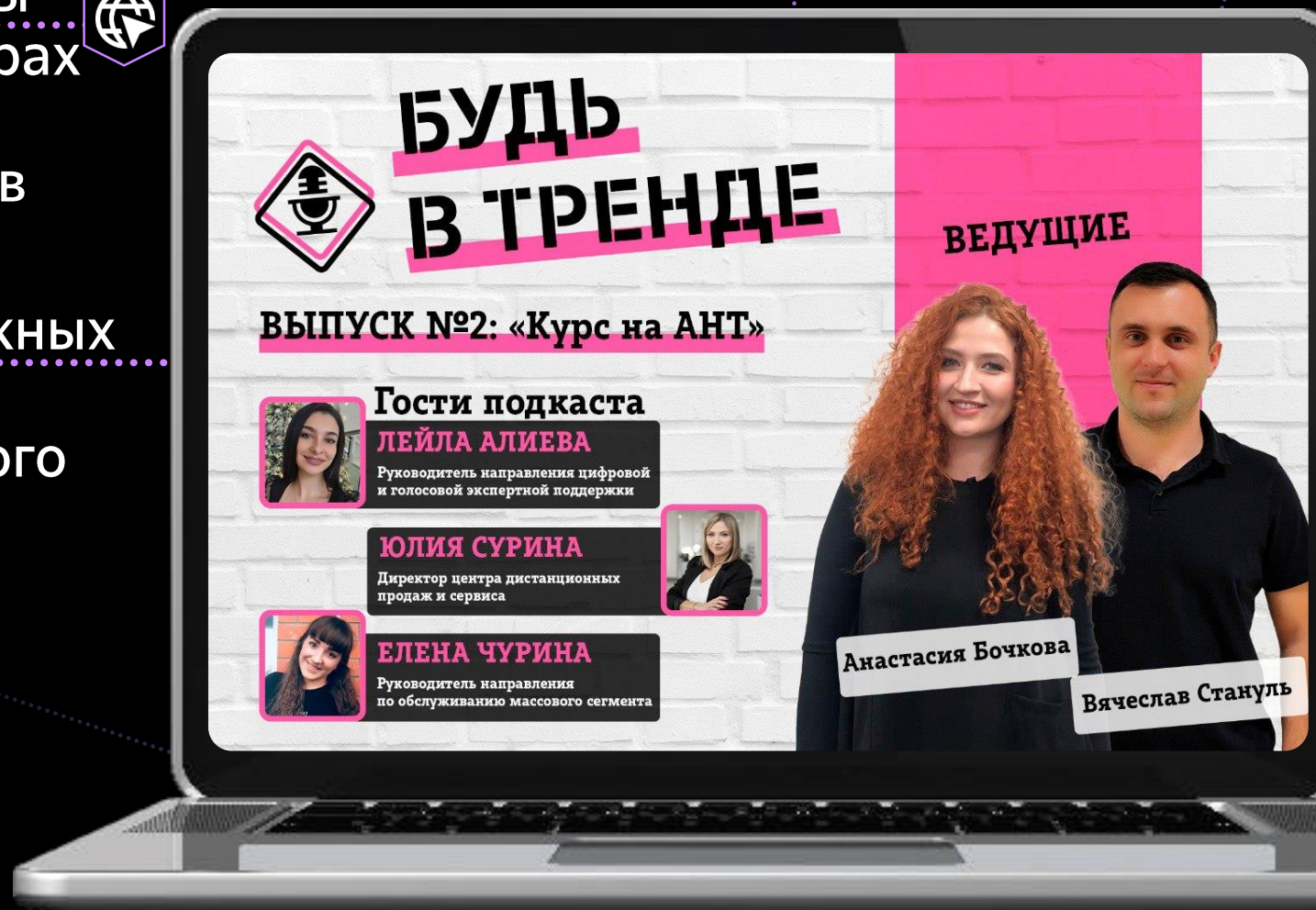
ПОДКАСТЫ И ЛЕНДИНГИ



Лендинг страницы о новых процедурах компании и структуре отделов



Подкаст о важных проектах дистанционного сервиса



ТРЕНДЫ В ПОМОЩЬ БРЕНДУ

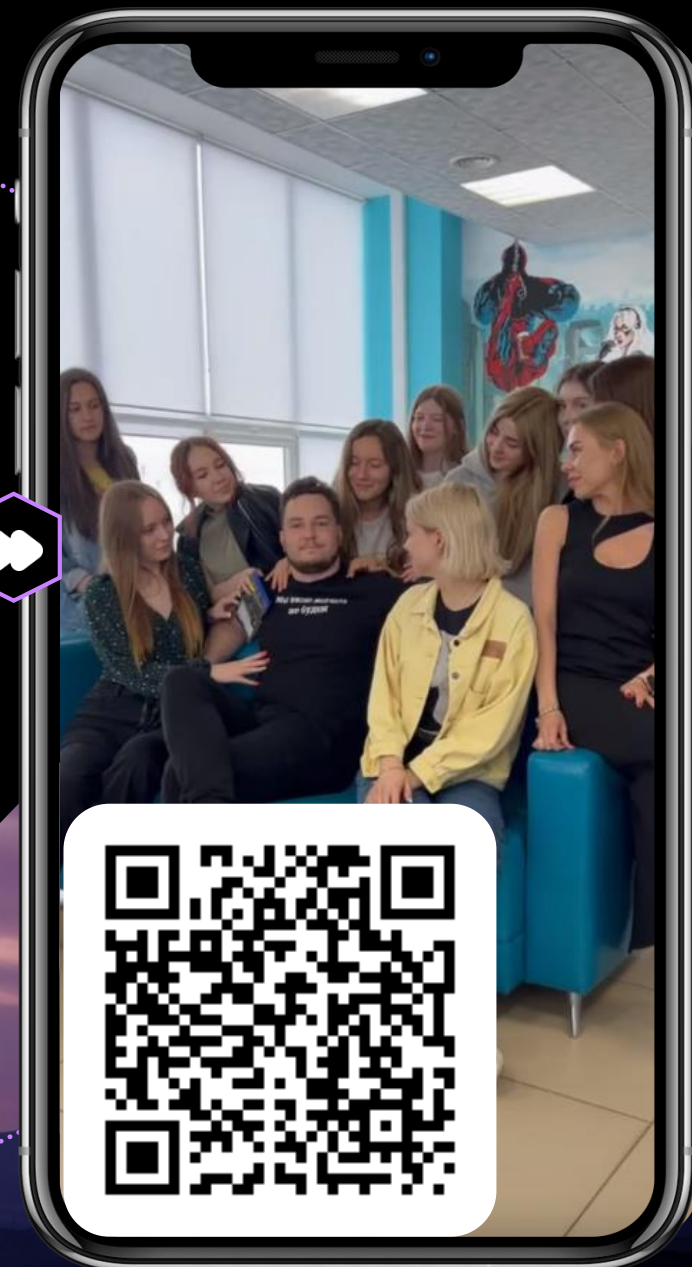
Команда по съемке клипов VK –
«Тайны розового дивана»



30
роликов

70,6 тыс.
просмотров

>140
ПОДПИСЧИКОВ



ДЕРЖИМ РУКУ НА ПУЛЬСЕ



89%

уровень вовлеченности по ДС
пульс-опрос «Говорим. Слышим. Действуем»



Я считаю, что в курсе главных новостей и проектов компании



90%

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

TELE2

Ольга Романова, менеджер
по коммуникации сервиса
в цифровых каналах

Email: Olga.Romanova@tele2.ru

