

работа.ру

Специалисты контакт-центров: найти, понять и удержать

Работа.ру

Эффективный способ быстро найти сотрудников

Преимущества

23 млн

проверенных
и актуальных
резюме в базе

953 тыс.

работодателей
уже используют
Работу.ру

№ 1

среди всех
приложений по
трудоустройству*

20+ лет

экспертизы
на российском
рынке труда

Продукты



Размещение вакансий

публикуйте
столько,
сколько хотите



Доступ к базе резюме

полный доступ
к резюме
соискателей



Удобный личный кабинет

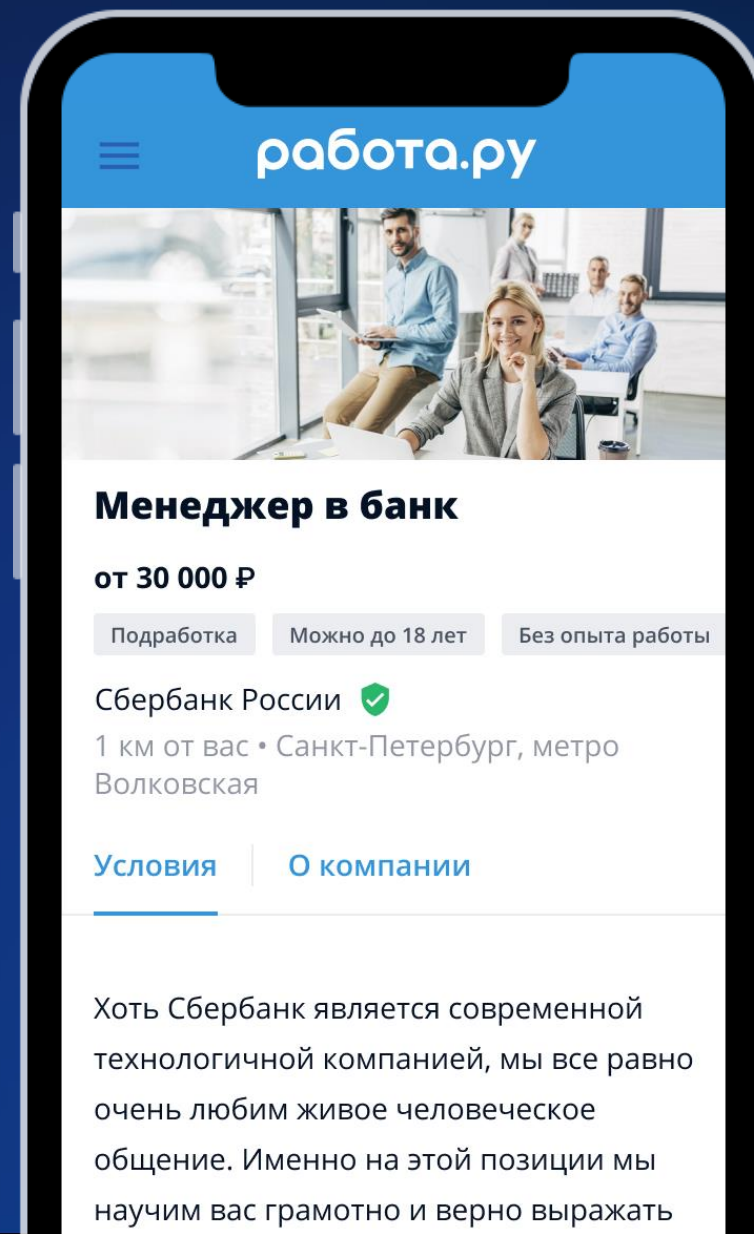
статистика
размещений
и работы рекрутеров



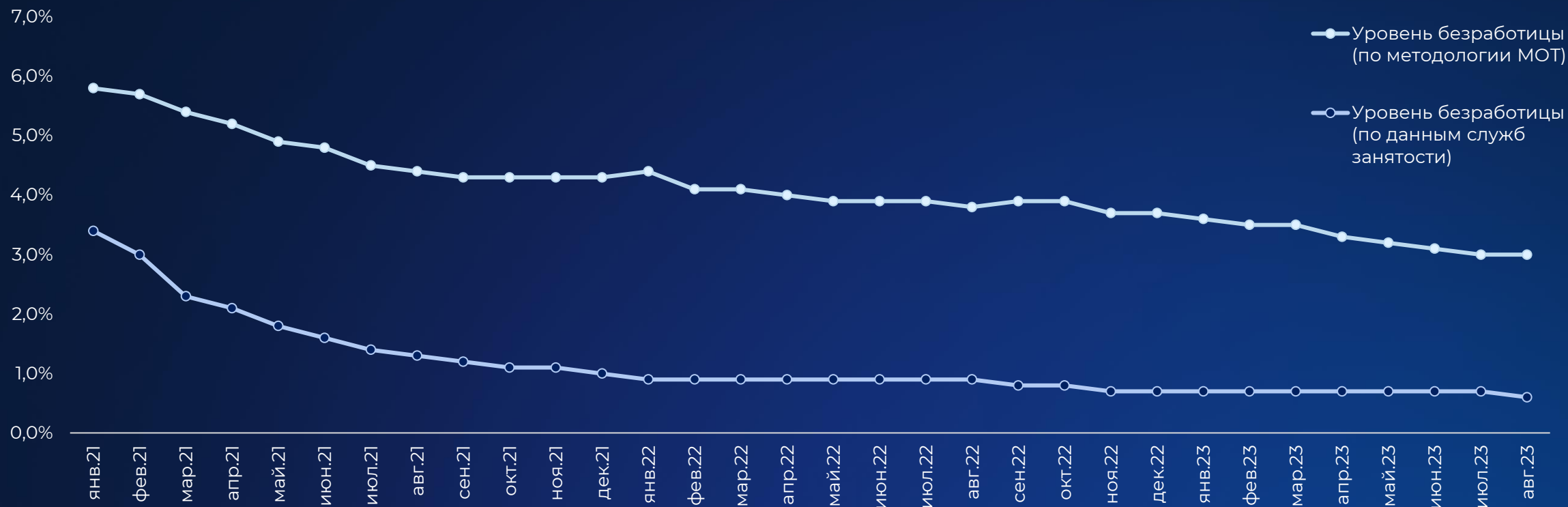
API для интеграции

с любыми системами
управления
персоналом

* Данные по установкам в Google Play за Q2 2021 г. Источник: App Annie



Динамика уровня безработицы в РФ, %

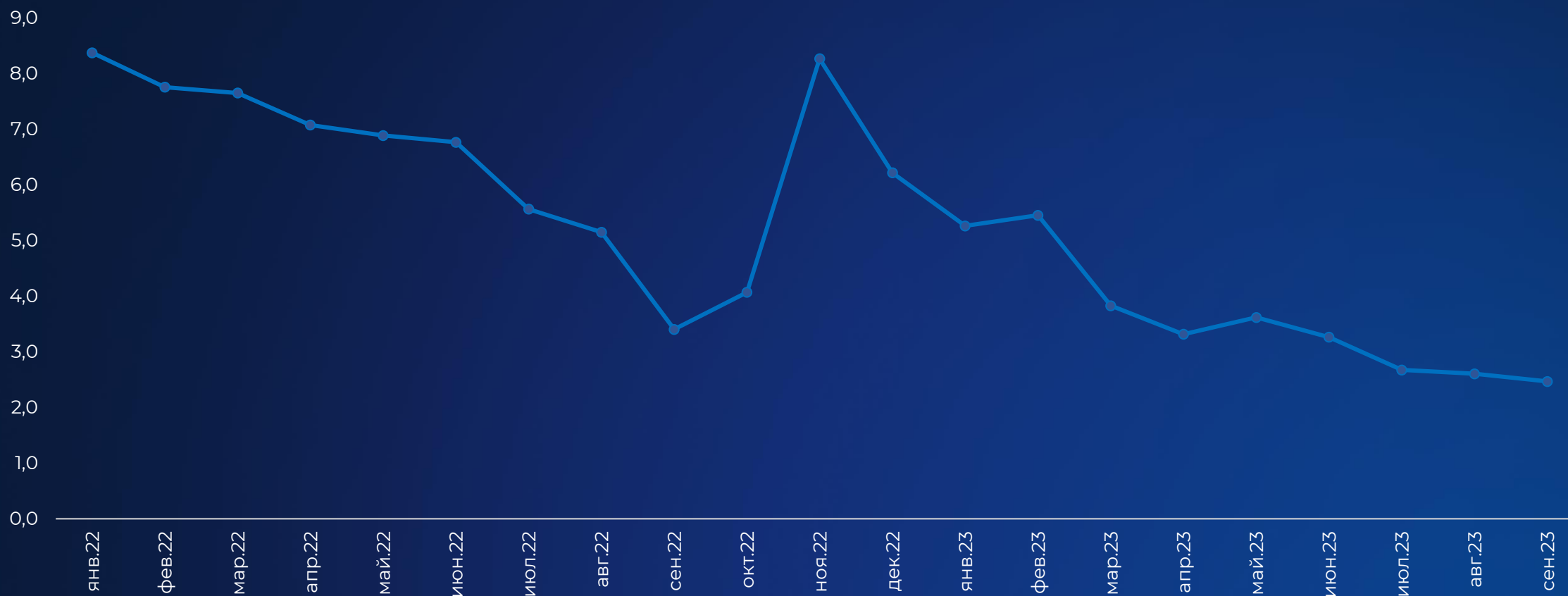


Уровень безработицы в течение последних двух лет имеет нисходящую тенденцию, что ухудшает условия для работодателей.

Уровень безработицы, по данным служб занятости, в августе 2023 к январю 2021 снизился на 2,8 п.п., или в 5,7 раза, и составил 0,6%. Уровень безработицы по методологии МОТ снизился в том же периоде на 2,8 п.п., или на 48,3%, и составил 3,0%.

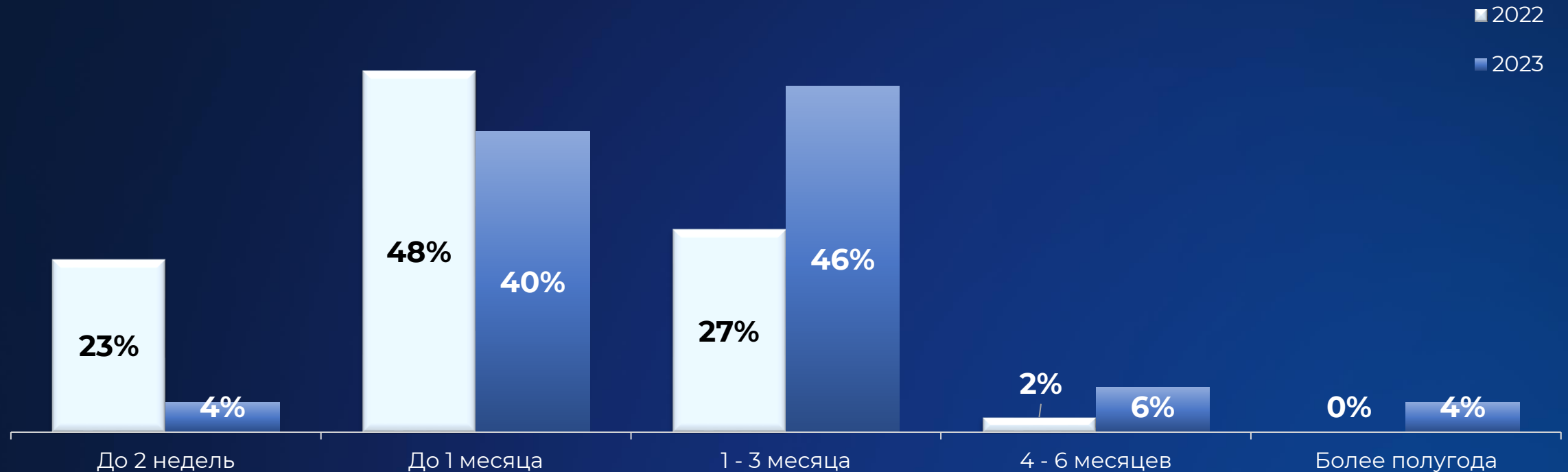
Индекс напряженности

- Соотношение активных резюме к вакансиям по профессии «оператор контакт-центра» за последние два года значительно снизилось, что говорит о высокой напряженности на рынке труда и о том, что сейчас рынок соискателя



Скорость закрытия вакансий в массперсе

- В массперсе скорость закрытия также сильно упала в 2023 году в сравнении с 2022. Если в 2022 году 71% вакансий закрывался в течение 1 месяца, то в 2023 году этот процент упал до 44%.



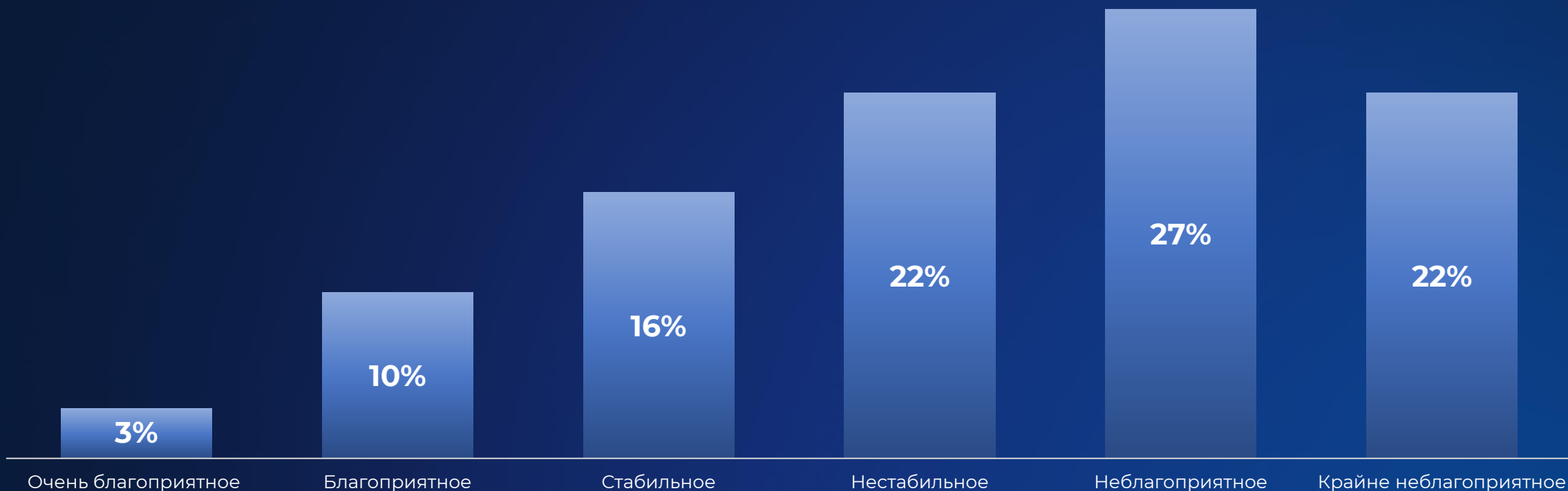
ТОП причин поиска работы в массперсе

- Основной причиной поиска работы является отказ работодателя повышать зарплату



Оценка состояния рынка труда и возможностей для поиска работы

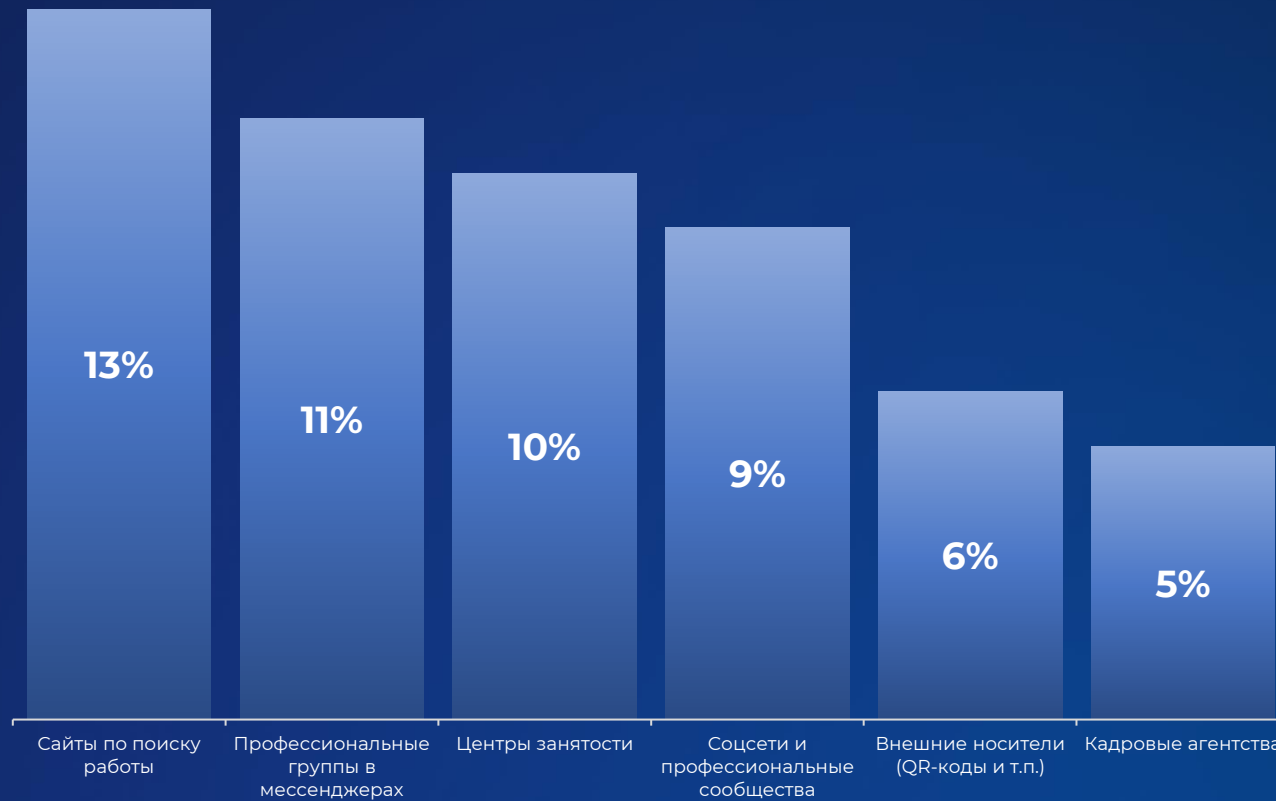
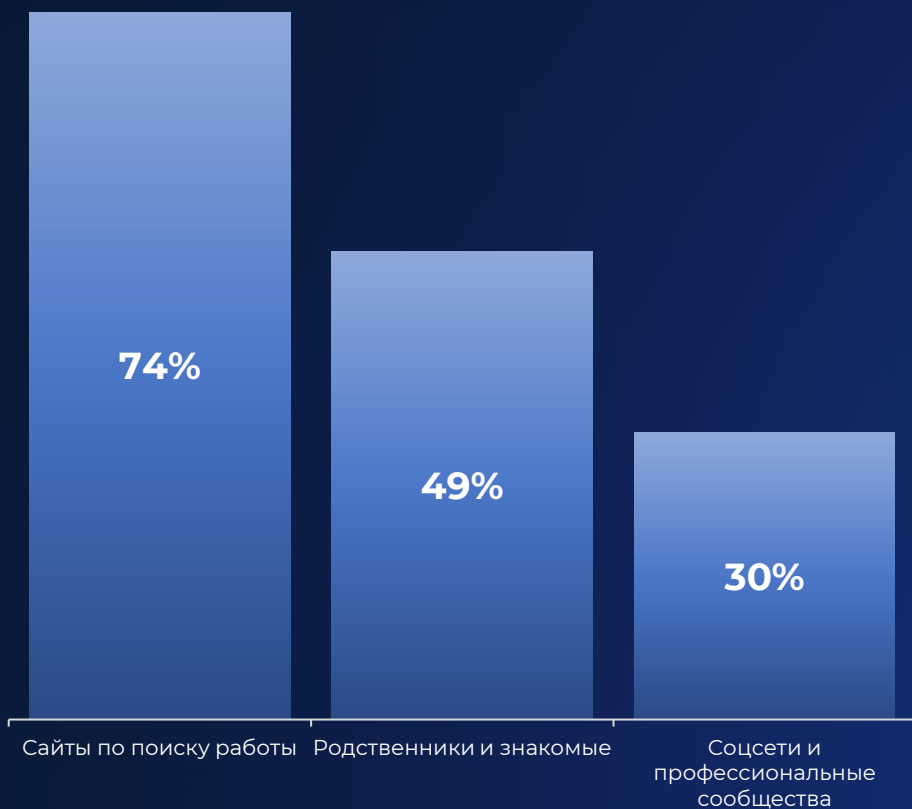
- Большинство соискателей считает условия на рынке труда неблагоприятными для поиска работы, а сам рынок – нестабильным, что оказывает влияние на низкую активность соискателей при поиске работы



Активность использования различных каналов поиска работы 2023 vs 2020-2022

Стали использовать чаще или так же интенсивно, как ранее

Начали использовать впервые



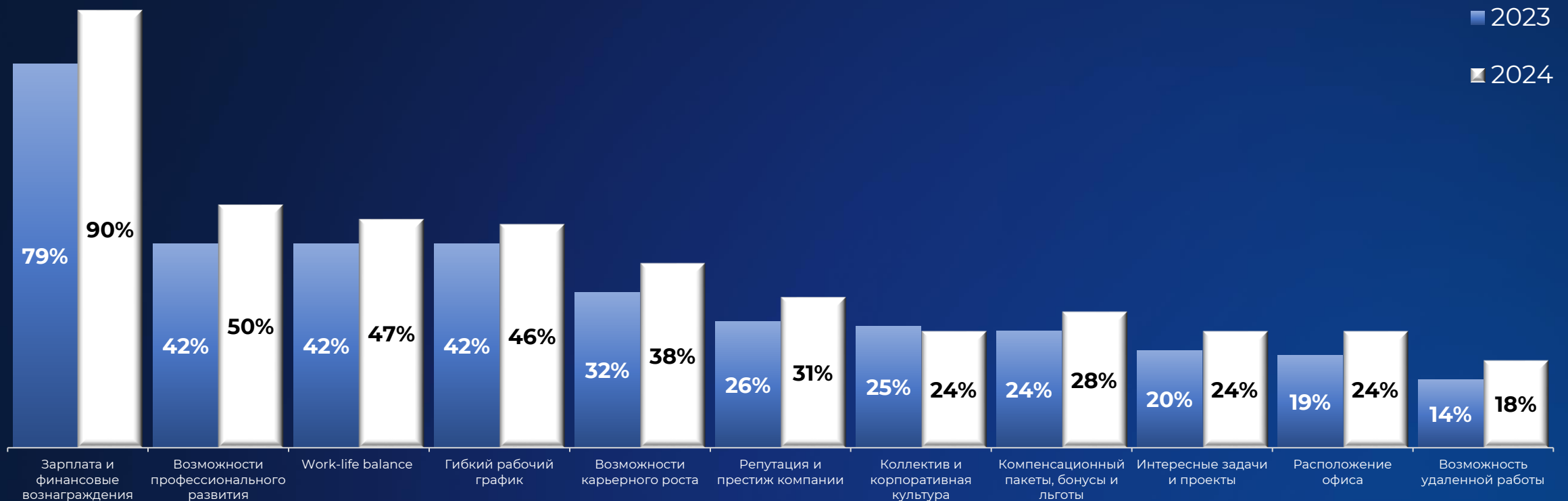
Способы привлечения новых сотрудников

- Все больше работодателей идет на повышение зарплаты в вакансиях и обращает внимание на соцпакет



Критерии выбора будущей работы в массперсе

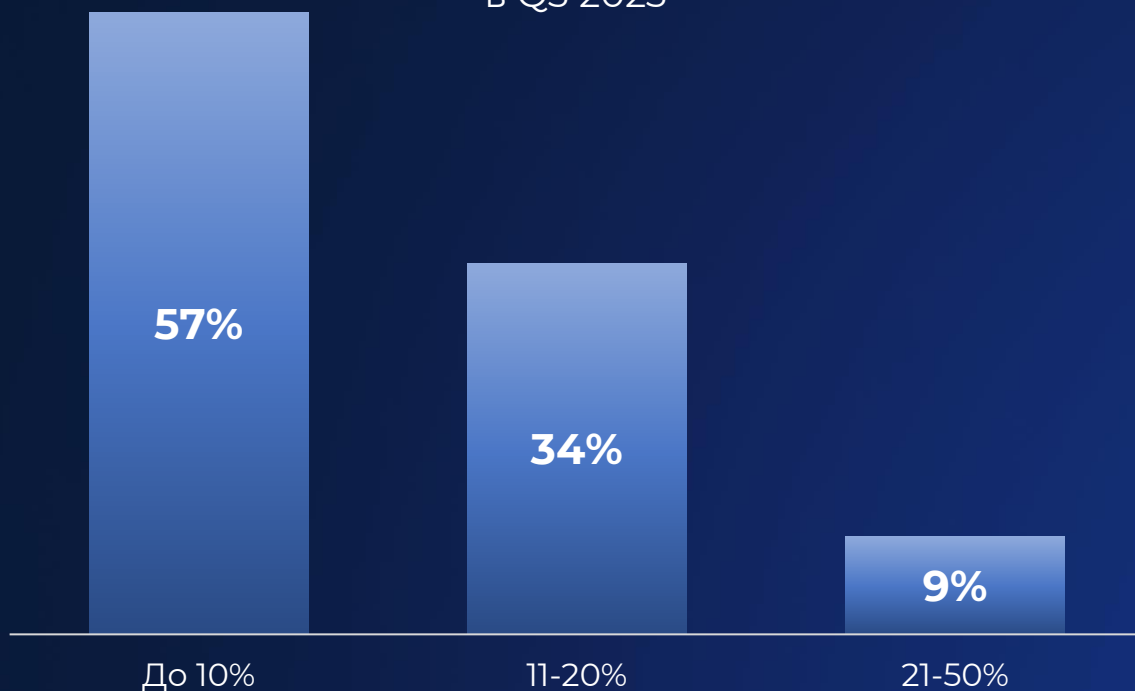
- В 2024 году значительно вырастет роль зарплаты при принятии решения о выборе работы. Также заметно увеличивается роль прочих факторов, что говорит о том, что соискатели будут еще более придирчиво выбирать будущее место работы.



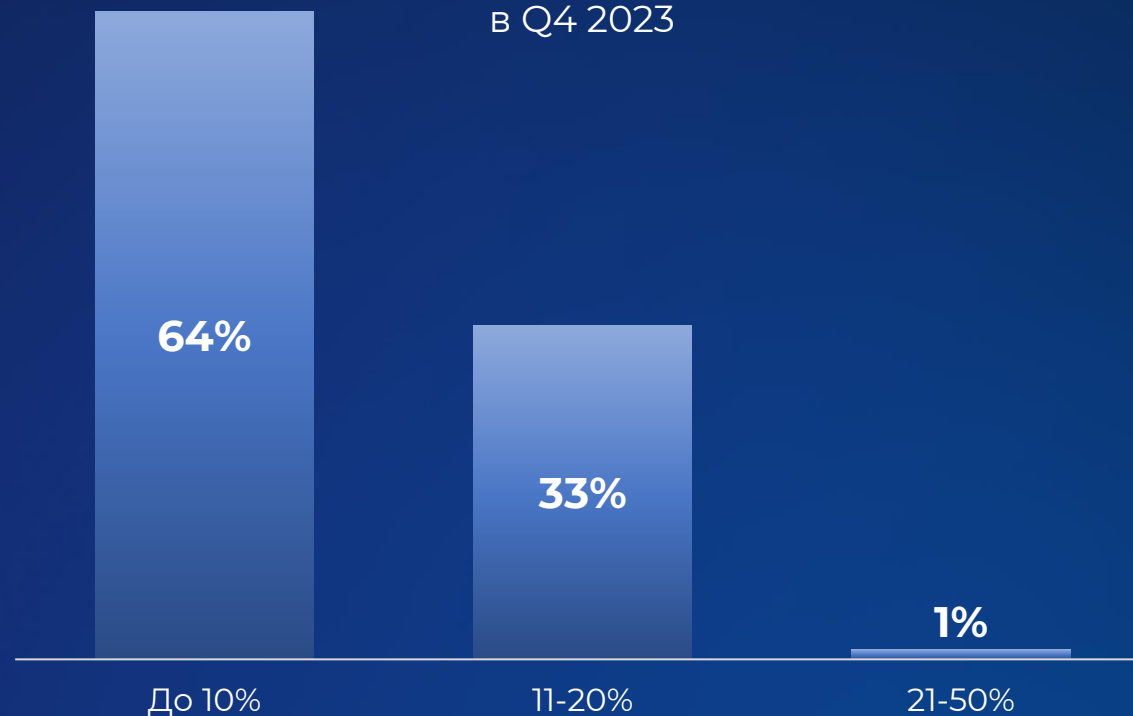
Рост зарплаты и планы на рост

- 39,4% компаний отмечают, что повысили зарплаты сотрудников в Q3 2023
- В Q4 2023 рост зарплаты планируют 25,4% компаний. Не повышали и не планируют это делать 7,8%
- В среднем за 9 месяцев 2023 зарплаты операторов контакт-центров в вакансиях выросли на 13% к 2022 году

Фактический процент повышения зарплаты
в Q3 2023



Планируемый процент повышения зарплаты
в Q4 2023



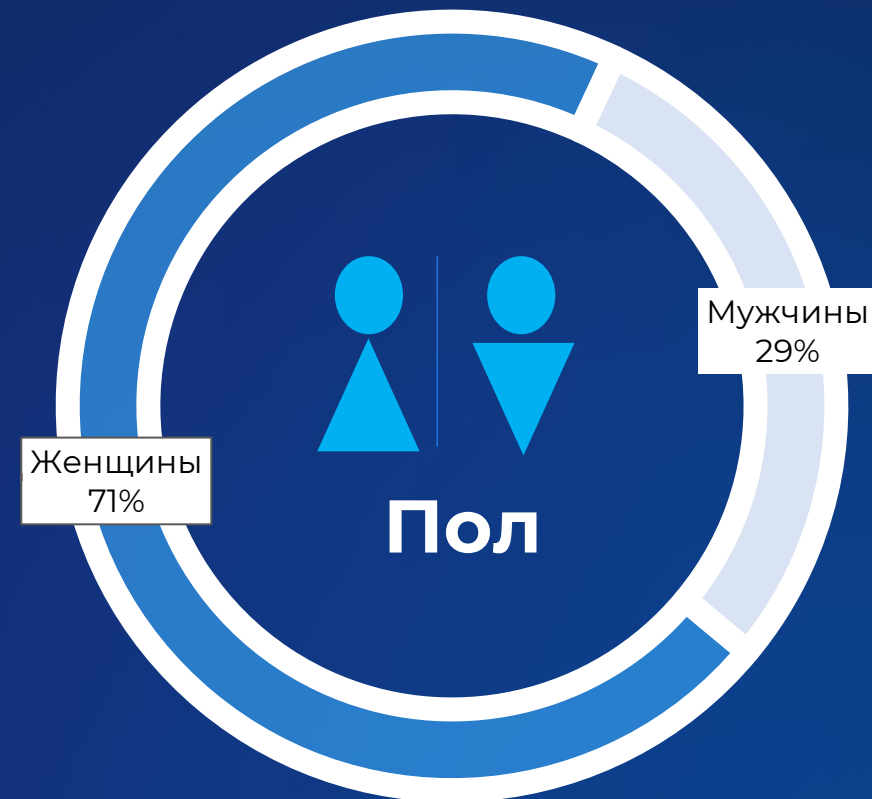
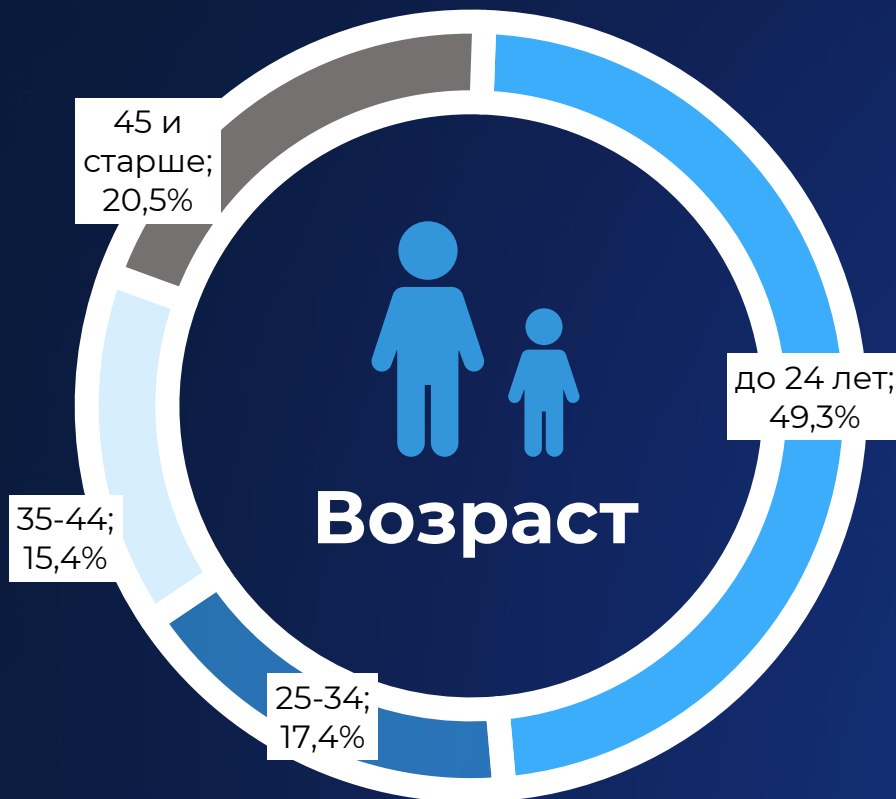
работа.ру

Портрет специалиста контакт-центра: резюме vs вакансии



Портрет соискателей в резюме

- Основная аудитория ищущих работу операторами контакт-центра – молодые девушки до 24 лет либо женщины от 45 лет и старше. Для первых – это возможность первого заработка и финансовой независимости, для вторых – в том числе возможность подработки



Портрет соискателей в резюме

- Так как среди соискателей высока доля кандидатов старше 45 лет, в структуре по опыту работы логична высокая доля тех, у кого есть более 3 лет опыта (13,7%). Однако, это не всегда опыт, связанный с работой в контакт-центрах



Портрет соискателей в вакансиях

- Большинство работодателей готовы рассматривать специалистов без опыта работы и без специальных требований к образованию. Однако, есть и такие, для кого важно высшее образование и до 3 лет опыта работы. Вероятность найти сотрудника с такими вводными очень низкая.

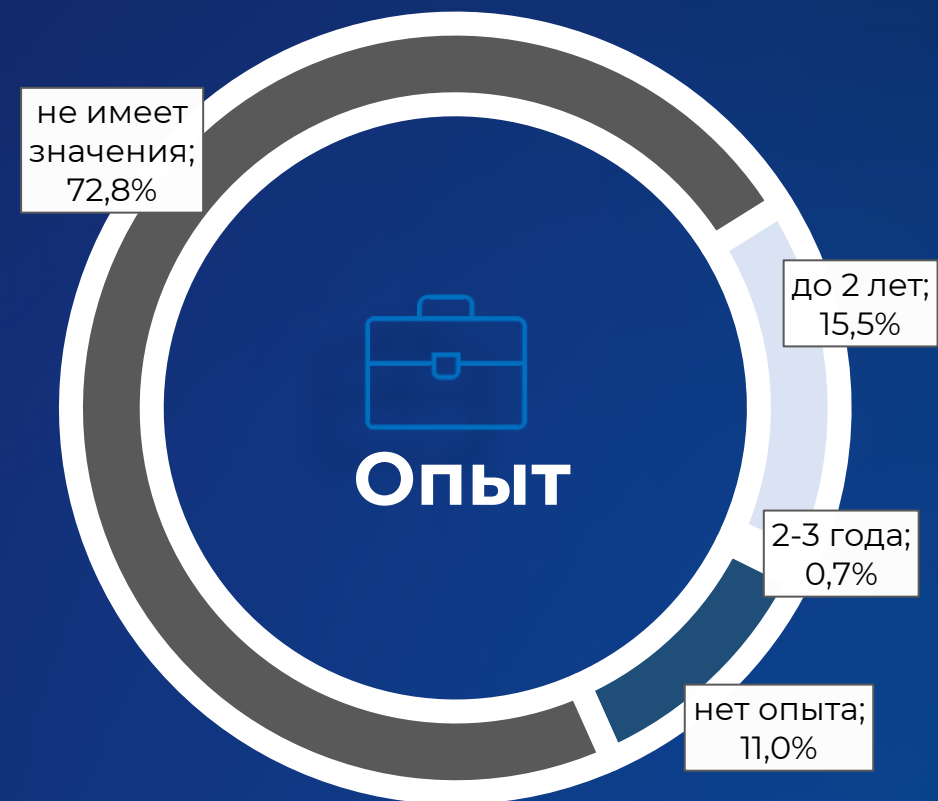


График работы в вакансиях и резюме

- Распределение резюме по предпочтительным графикам работы явно показывает, что достаточно высокий процент соискателей воспринимает данную работу как подработку, которую можно совмещать с другой работой или прочими занятиями



География профессии

- Регионы поиска работы и поиска персонала не сбалансированы. Поэтому многие ищут работу удаленно, а работодатели готовы рассматривать соискателей из других регионов, что позволяет расширить воронку

Регион вакансии	Доля, %
Москва и область	19,8%
Нижегородская область	6,2%
Краснодарский край	5,1%
Самарская область	4,5%
Санкт-Петербург и область	4,3%
Республика Татарстан	3,4%
Свердловская область	3,4%
Воронежская область	3,3%
Ростовская область	3,2%
Волгоградская область	2,2%
Пермский край	2,2%

Регион поиска работы в резюме	Доля, %
Москва и область	27,4%
Санкт-Петербург и область	6,1%
Краснодарский край	3,8%
Омская область	3,0%
Свердловская область	3,0%
Новосибирская область	2,5%
Ростовская область	2,5%
Челябинская область	2,4%
Самарская область	2,3%
Республика Башкортостан	2,2%
Нижегородская область	2,2%

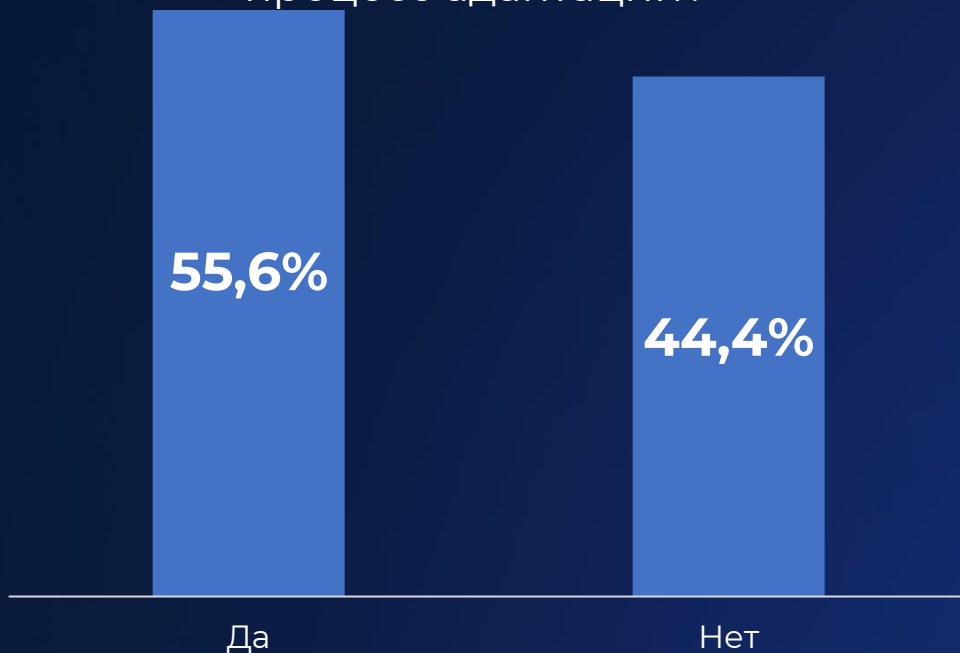
работа.ру

Важность процессов онбординга в удержании персонала

Наличие процесса онбординга

Работодатели

Есть ли у вас выстроенный процесс адаптации?



Соискатели

Был ли у вас организован онбординг при выходе на работу?



Из числа тех работодателей, у которых есть программа адаптации, **20% считают, что она неэффективна.**

Основная причина отсутствия выстроенного процесса адаптации – отсутствие времени и ресурсов на ее разработку.

Действия компании до выхода и в первый день выхода сотрудника

До выхода и в первые дни работы



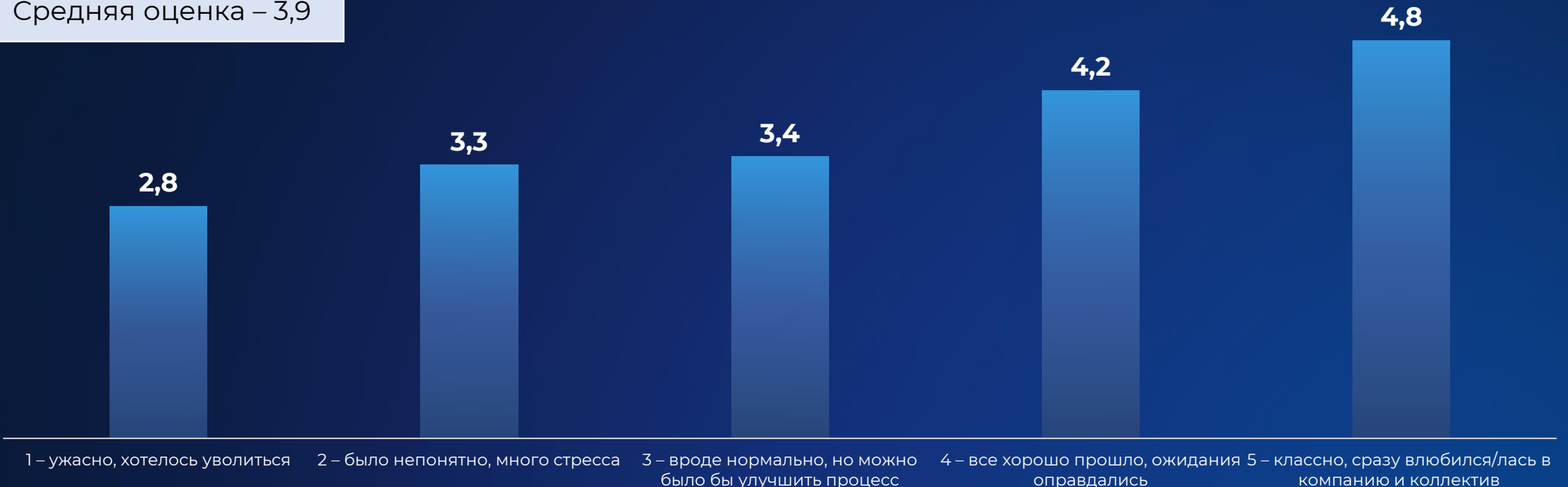
В первый день выхода



Важность первого дня работы

Чем выше оценка первого дня, тем более высокую оценку получил весь адаптационный период в среднем. Таким образом, плохая организация первого дня работы – это чаще не случайность, которая потом сглаживается, а закономерность, вызванная неэффективно выстроенным процессом адаптации.

Средняя оценка – 3,9



Факторы комфорта периода адаптации

Наличие помощника, к которому можно обращаться с вопросами, и целей на испытательный срок положительно влияют на комфортность прохождения периода адаптации.

Средняя оценка – 3,9



Наличие целей на испытательный срок

53%

Только у половины новых сотрудников есть четкие и прозрачные цели на период испытательного срока. Их наличие во многом влияет на степень успешности прохождения ИС в будущем



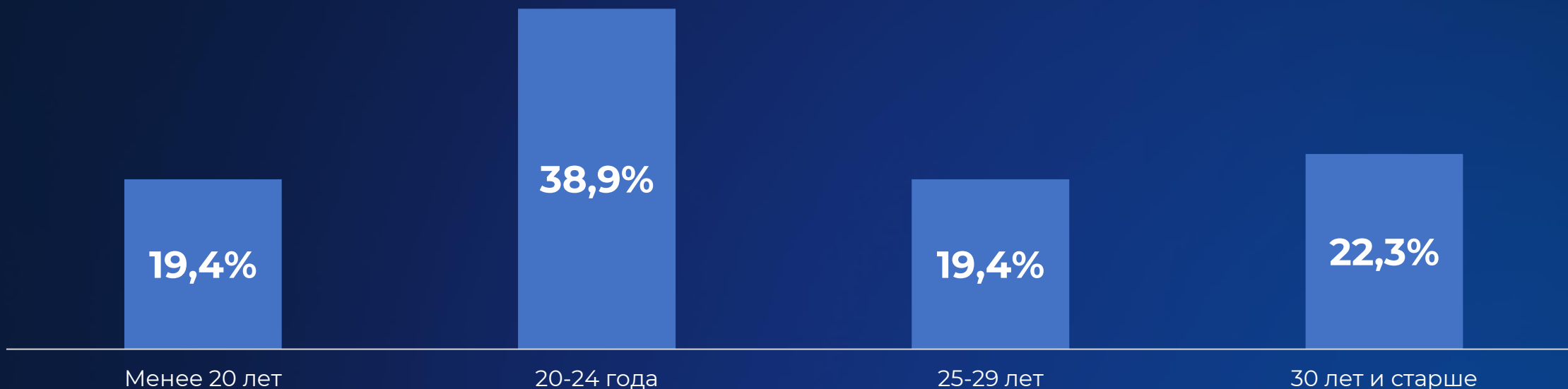
В чем онбординг помог сотрудникам

- Для 19% сотрудников грамотно выстроенный онбординг – залог их длительного взаимодействия с компанией, а для 23% - он также помогает определиться с дальнейшим развитием в компании. И то, и другое для компании – факторы снижения ранней текучести

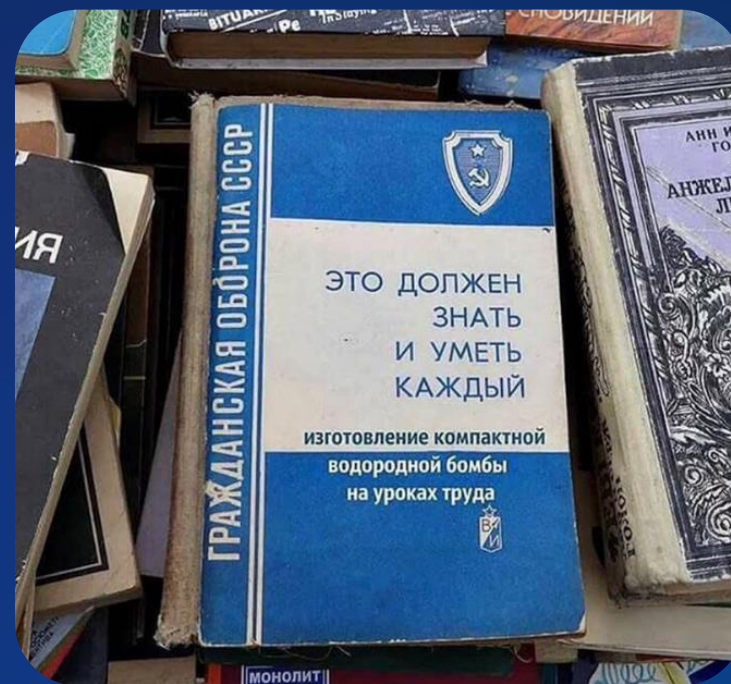


Кто чаще увольняется в период адаптации

- Основная группа риска увольнения в период адаптации – молодежь до 24 лет. У них же больше всего страхов перед выходом на работу и чаще не совпадают ожидания от работы и реальность



Сложности в период адаптации



Способы обучения в компаниях

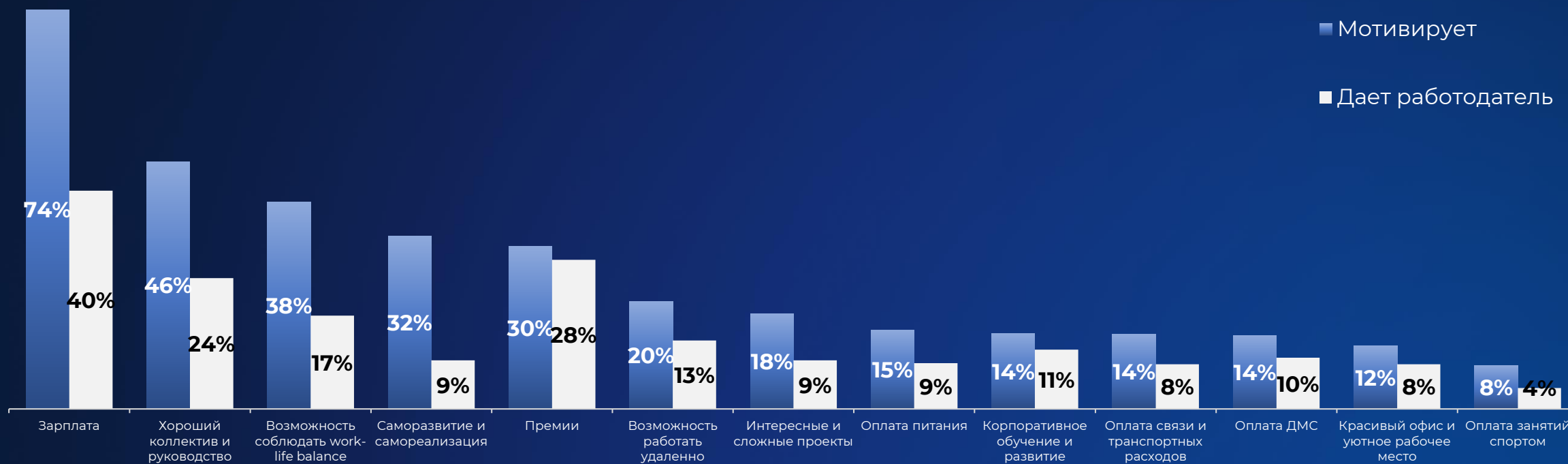


~88%

Компаний практикуют наставничество как самый эффективный метод обучения

Что мотивирует сотрудников

- Зарплата на первом месте по силе мотивации. Важно, что на втором – коллектив и руководство, а на третьем – возможность соблюдать баланс работы и личной жизни. То есть мотивируют не всегда именно инструменты мотивации, а просто комфортная работы и отсутствие переработок.
- Явно виден дисбаланс в потребностях сотрудников и возможностях, которые предоставляют работодатели. Особенно это заметно в зарплате, возможности самореализации и развития и соблюдать баланс работы и личной жизни.



Подведем итоги

1

Рынок труда продолжает быть сложным для работодателя, особенно в массовых профессиях, и в ближайшее время ситуация не изменится

2

Отказ от повышения зарплаты и приведения ее к рыночному уровню с большой вероятностью приведет к потере сотрудника. Кроме денег важны также комфортная атмосфера, команда и руководитель, так как работу не хочется воспринимать как источник стресса

3

Позиция оператора контакт-центра часто воспринимается как возможность подработать. Поэтому вакансии с гибким и свободным графиком и с возможностью работать удаленно первыми получают соискателей

4

Выстроенные процессы онбординга позволяют снизить раннюю текучесть кадров и сделать процесс адаптации более эффективным и плавным. Это позволяет экономить на найме и улучшать удержание сотрудников

5

При поиске работы в 2024 году с большим отрывом от прочих факторов побеждает зарплата, поэтому уделите внимание зарплатной аналитике при планировании ФОТ на будущий год

работа.ру

Спасибо Вопросы?

Елена Артемьева

✉ e.artemeva@rabota.ru

Tg @alena_artemeva

Наши блоги про новости рынка труда:

- для b2b - <https://pro.rabota.ru/>
- для b2c - <https://prosto.rabota.ru/>

Наш youtube-канал - <https://www.youtube.com/@rabortaru>