



**ГАЗПРОМБАНК**

*на одной волне*

## **CUSTOMER CONTACTS WEEK 2023**

**КАК УВЕЛИЧИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ КЦ  
ЗА СЧЕТ НОВОГО ПОДХОДА В РАБОТЕ СОТРУДНИКОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА**

# РАЗВИТИЕ У АУДИТОРОВ ЛИЧНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И МОТИВАЦИИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

## Собственная группа операторов

Закрепление группы операторов за аудитором и выставление ЦЗ на месяц по росту показателей эффективности работы группы

## Премирование зависит от показателей эффективности

Формат премирования учитывает не только норму выполнения прослушки, но и **показатели CSI, АНТ, количество нововведений** и предложений по совершенствованию работы Банка



# РАЗВИТИЕ У АУДИТОРОВ ЛИЧНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И МОТИВАЦИИ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



**Проведение внутреннего анализа MSR/MRN** для постоянного контроля качества работы аудиторов



**Участие в стратегических сессиях и мозговых штурмах** с сотрудниками методологии, обучения, обслуживания клиентов



**Проведение внутренних тренингов**, направленных на развитие профессиональных навыков и сплочение команды



# УСПЕШНЫЕ КЕЙСЫ МЕТОДОВ РАБОТЫ АУДИТОРОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И ОПЕРАТОРОВ

## WELCOME DAY



### WELCOME DAY ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ

Рассказываем о процессах работы контроля качества и алгоритмах оценки звонков

### КВЕСТЫ И ИГРОВЫЕ ТРЕНИНГИ

Развиваем профессиональные навыки общения с клиентом, качество и скорость обслуживания

### ТЕМАТИЧЕСКИЕ РАССЫЛКИ В ФОРМАТЕ ЕДИНОЙ РАЗВИВАЮЩЕЙСЯ ИСТОРИИ (WESTRN ДИКИЙ ЗАПАД, ГАРРИ ПОТТЕР И Т.Д.)

Транслируем методы работы лучших сотрудников в игровой форме и подсвечиваем частые ошибки

# УСПЕШНЫЕ КЕЙСЫ МЕТОДОВ РАБОТЫ АУДИТОРОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И ОПЕРАТОРОВ

## Калибровки с операторами

Совместное прослушивание и оценка звонков по чек-листу для вовлечения в работу контроля качества

## День открытых дверей

День открытых дверей для руководителей групп и операторов с лучшими показателями как мотивация к карьерному росту



# ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ЗА СЧЕТ НОВОЙ СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Проведение прямого эфира и выступление на дне карьеры, аудитора контроля качества с разъяснением специфики работы и ответом на вопросы операторов.

Ежемесячная очная проработка с сотрудниками красной зоны с подробным разбором по западающим тематикам



ВЫСТУПЛЕНИЕ  
«ДЕНЬ КАРЬЕРЫ»



ПРЯМОЙ ЭФИР  
С КОНТРОЛЕМ  
КАЧЕСТВА



ПРОРАБОТКА  
С СОТРУДНИКАМИ  
КРАСНОЙ ЗОНЫ

# КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



## ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРЕМИРОВАНИЕ АУДИТОРОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ЗА СЧЕТ РОСТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОПЕРАТОРОВ ПОСЛЕ ОС.

В соревновательном формате премируется ограниченное количество сотрудников в месяц

- **Аудитор устанавливает контакт** и формулирует цель, тему беседы
- **Задаёт открытые вопросы** и запрашивает у сотрудника видение ситуации
- **Распределяет диалог** в соотношении **70% оператор + 30% аудитор**
- **Ведет диалог конструктивно** (определяет инструменты)
- **Определяет с сотрудником шаги**, которые позволят улучшить ситуацию
- **Фокусирует сотрудника на будущих действиях**
- **Мотивирует**, используя позитивные и негативные инструменты
- **Проверяет наличие знаний** и умений для выполнения поставленных задач
- **Проверяет принятие** задачи
- **Просит сотрудника резюмировать** итог беседы своими словами
- **Документально фиксирует договорённости** как напоминание



**ГАЗПРОМБАНК**

*на одной волне*



**@ALENA2303**

**ТАРАТОРКИНА АЛЕНА**

главный менеджер

Отдела контроля качества

АО ГАЗПРОМБАНК

8(927)089-50-45