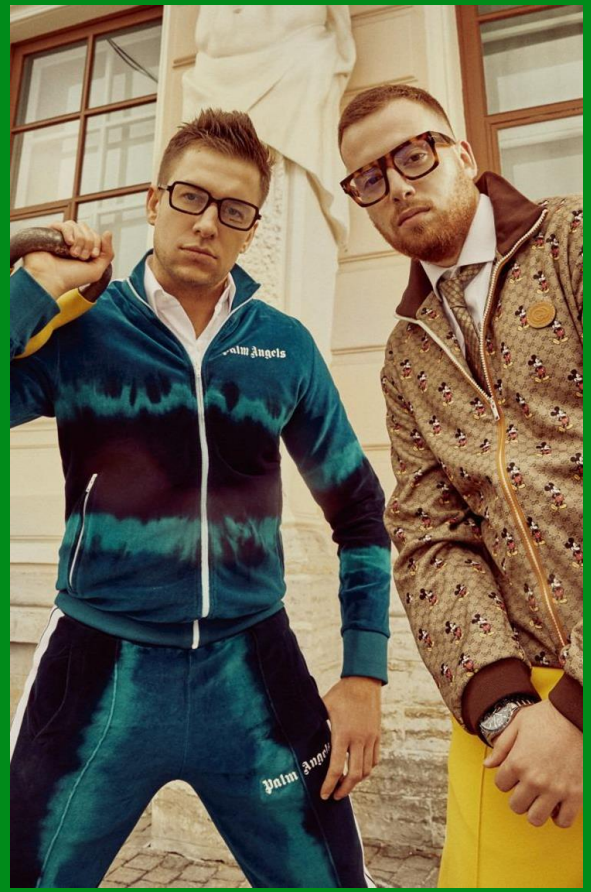
CCWeek - 2023

СНИЖЕНИЕ СТОИМОСТИ ОНБОРДИНГА ОПЕРАТОРА И УВЕЛИЧЕНИЕ LT СОТРУДНИКА ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ СМЕШАННОГО ОБУЧЕНИЯ

Спикер: Борисова Ирина, директор департамента по обеспечению и контролю сервисного обслуживания Grow Food

Что такое GF?

Сервис доставки правильного питания, основанный в октябре 2015 года



Что такое GF?

Сервис доставки правильного питания, основанный в октябре 2015 года

- **В компании работает более 1000 человек**
- **Более 500 000 людей попробовали нашу еду**
- **284 разнообразных блюда в меню**

Что такое GF?

Сервис доставки правильного питания, основанный в октябре 2015 года

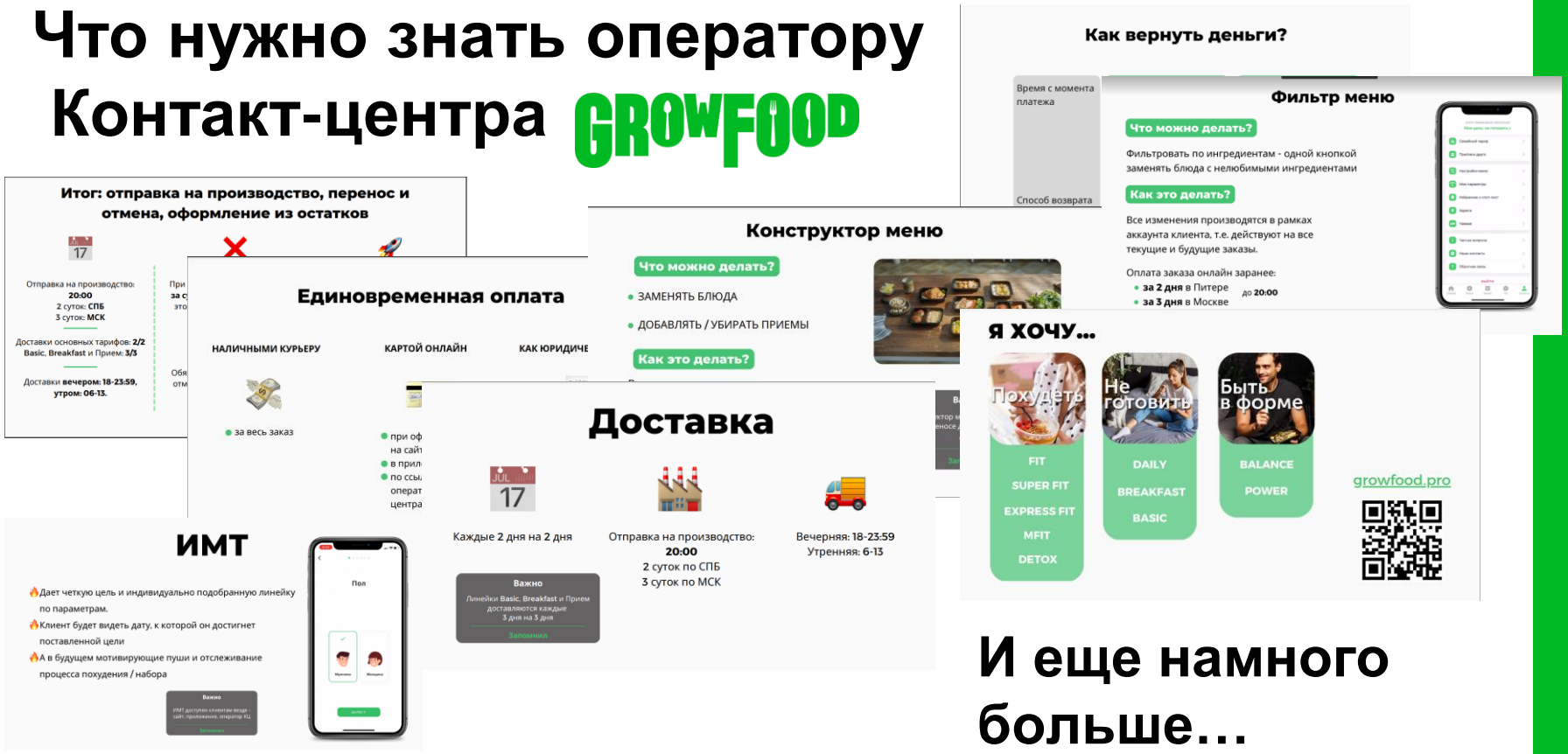
- Готовим до 42 000 лотков каждый день
- Более 12 500 000 лотков в год
- Это 300 тонн готовой еды в год
- Наша блинница печет более 1 000 блинов за час

Что такое GF?

Сервис доставки правильного питания, основанный в октябре 2015 года

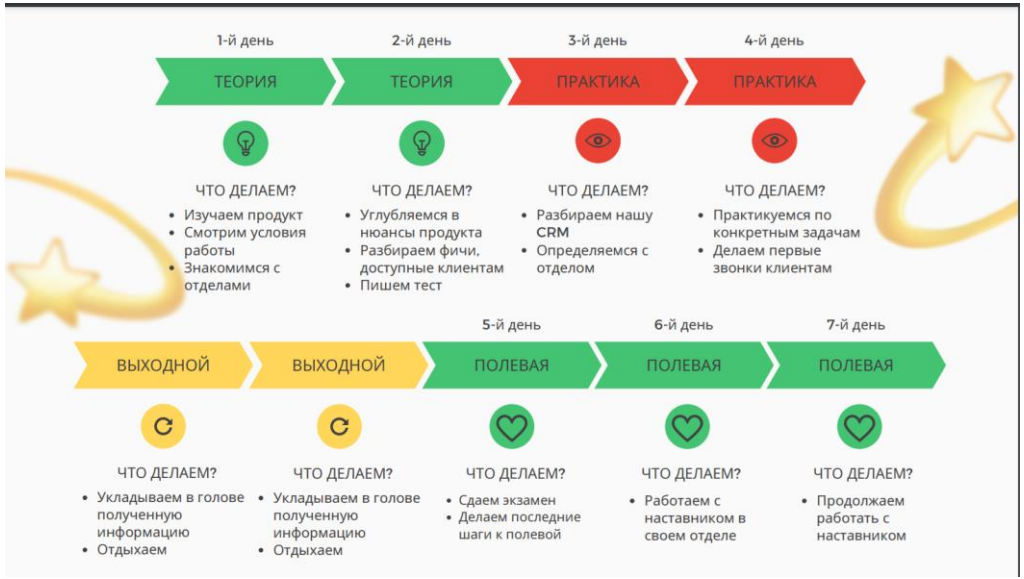
- 10 линеек питания под различные цели
- Конструктор меню
- Фуд-фильтры
- Программа лояльности
- Опции доставок

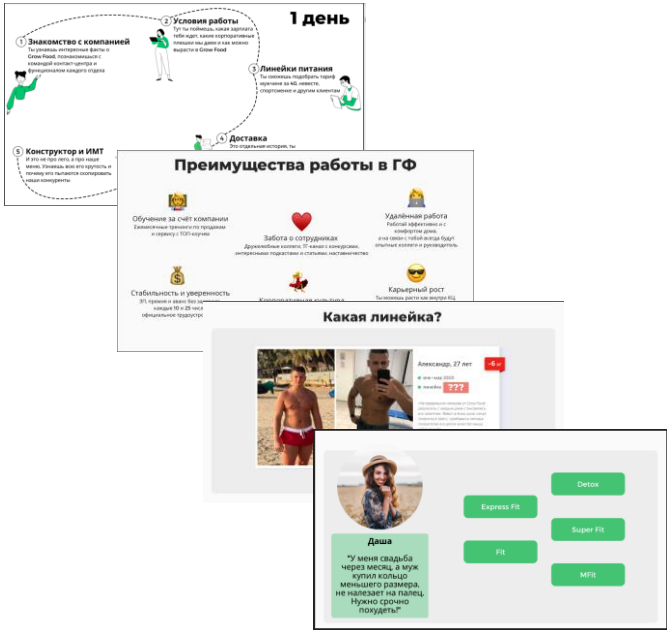
Что нужно знать оператору Контакт-центра GROWFOOD



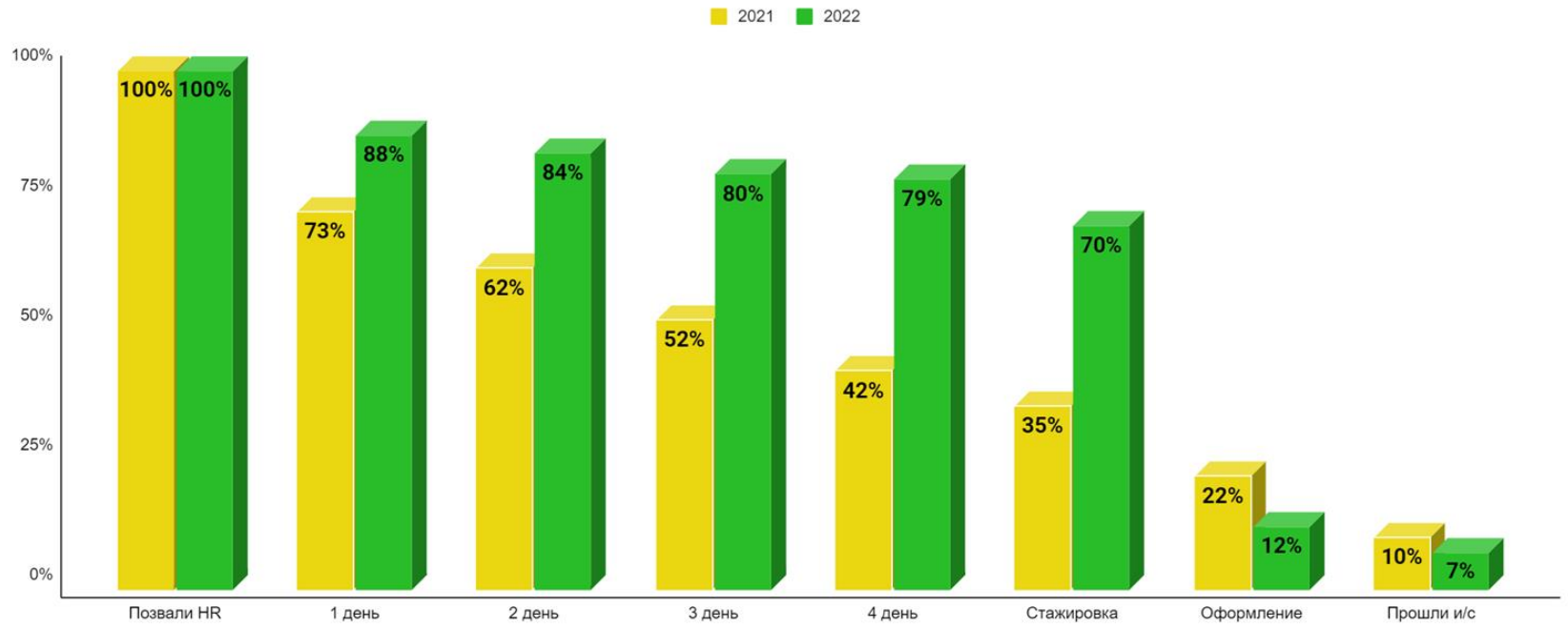
И еще намного больше…

Если ваше обучение не похоже на это, то не зовите меня на него

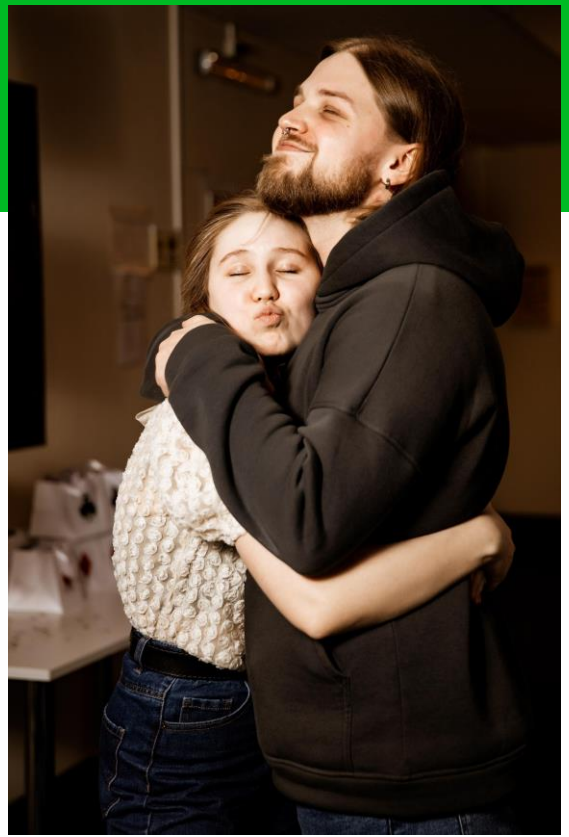




Воронка выхода сотрудников в штат



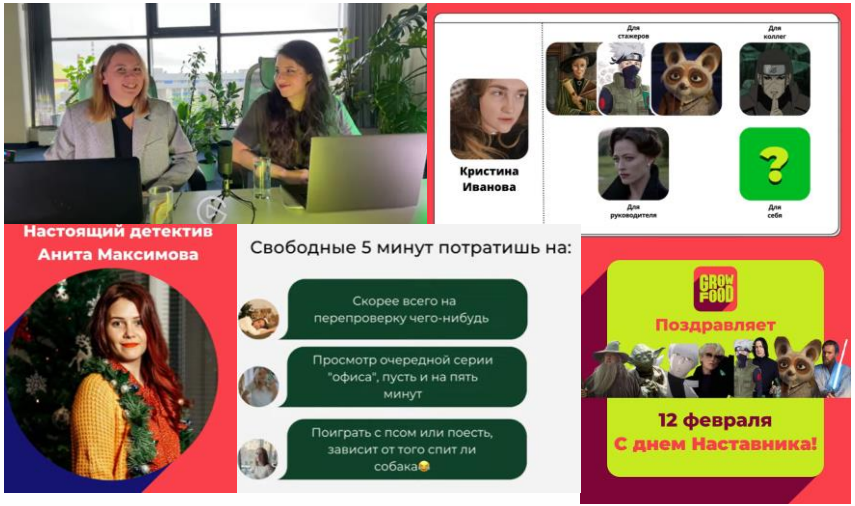
Институт наставничества



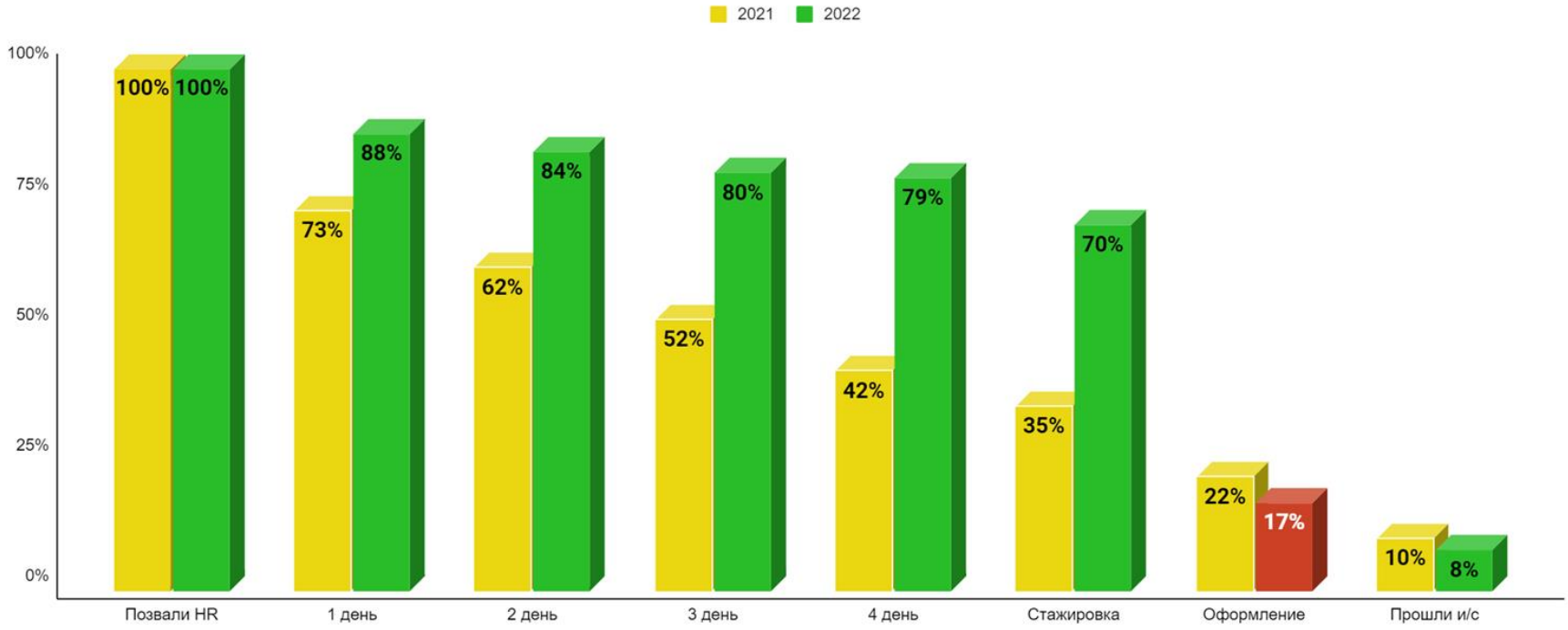
- Воркшоп: обмен опытом между сотрудниками
- Праздник в компании – День наставника
- В TG-канале рассказываем о самых успешных наставниках и их стажёрах
- Материальное поощрение
- Дневник наставника: отслеживание прогресса стажеров
- Наставник не назначается принудительно, только по желанию

День наставника

- Весь день поздравления в TG-канале
- Прямой эфир на 2 часа
- Видеопоздравление от владельца компании
- Присвоение номинаций
- Награждение грамотами



Воронка выхода сотрудников в штат



Путь сотрудника в компании

Найм → Обучение → Стажировка → ИС → Постоянная работа в штате

Затраты на онбординг сотрудника

Найм → Обучение → Стажировка → ИС → Постоянная работа в штате

HR + сервисы

+

Тренер + платформа + оплата обучения

+

Рук. отдела + наставник

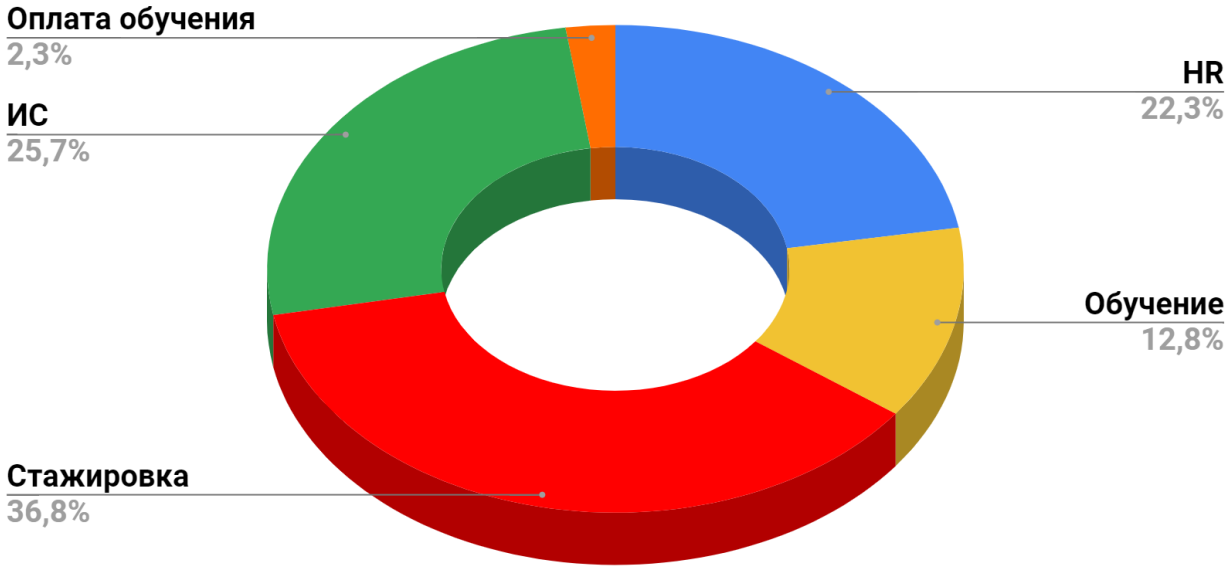
+

Наставник + менеджер по адаптации

=

Затраты на онбординг

Общие затраты на онбординг

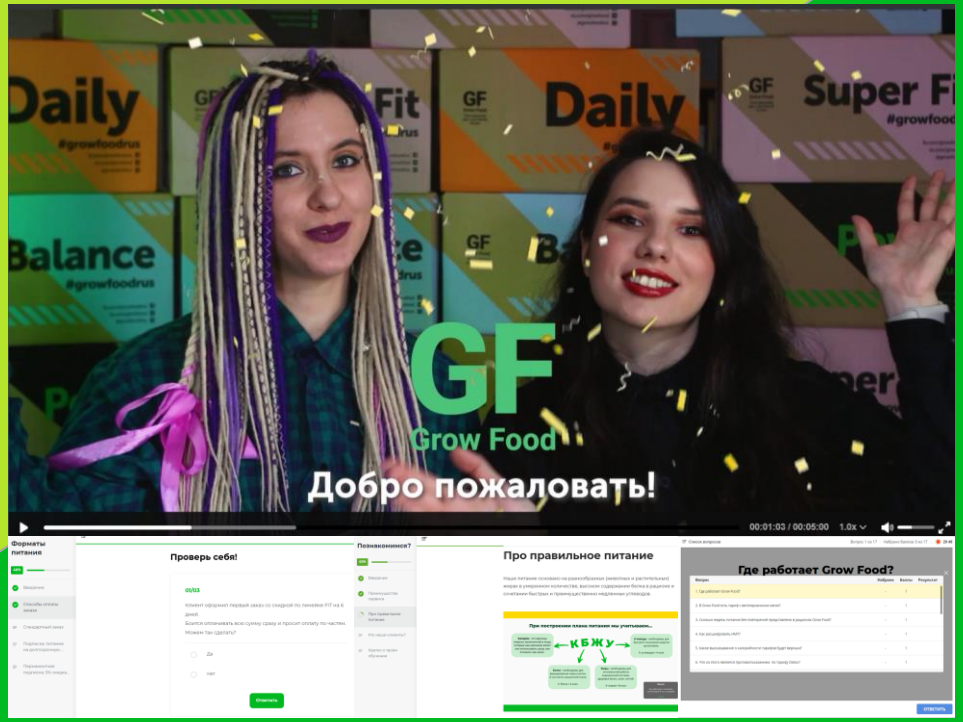


Новый путь сотрудника в компании

Найм → Пред-обучение → Обучение → Стажировка → ИС → Постоянная работа в штате

Предобучение - это….

- Увлекательно
- Познавательно
- На пару часов



Новый путь сотрудника в компании

Найм → Пред-обучение → Обучение → Стажировка → ИС → Постоянная работа в штате

↓

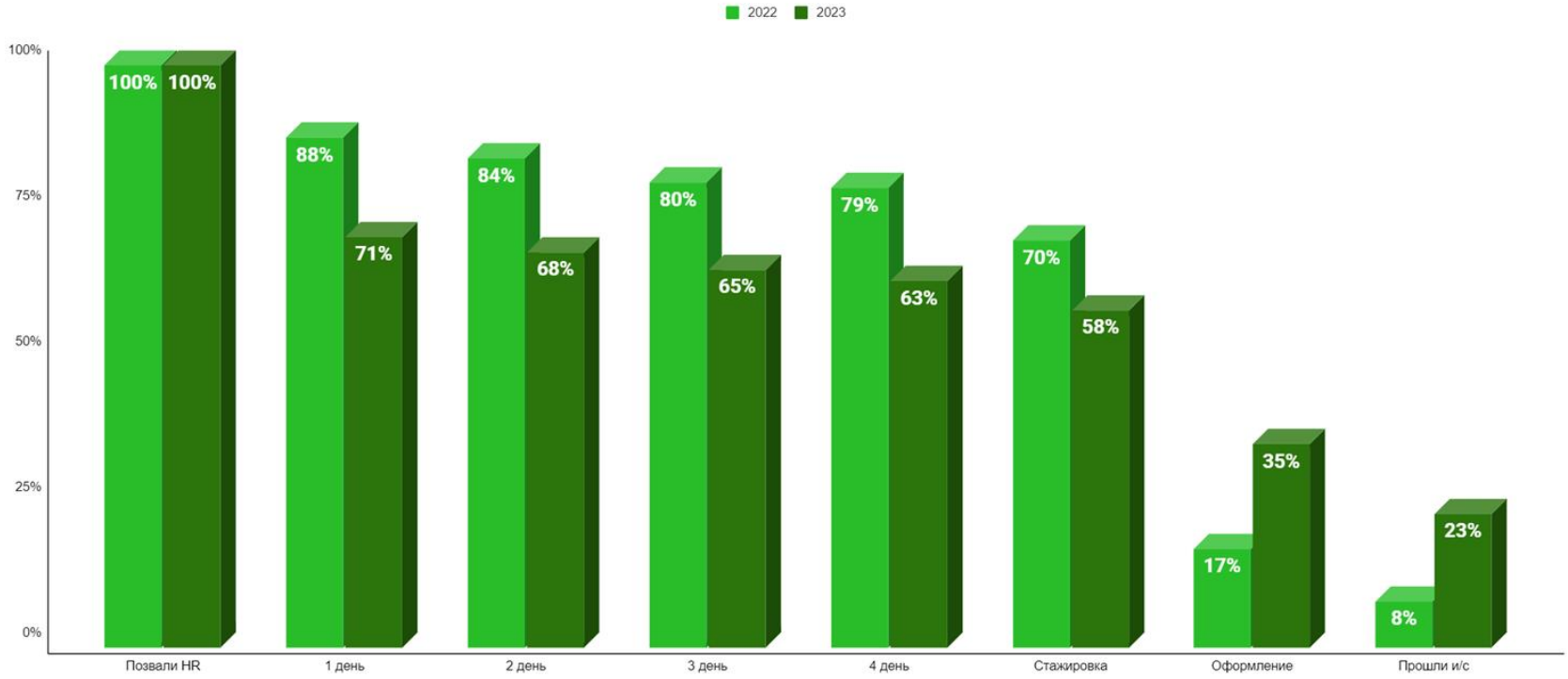
Отсев незаинтере-сованных = сокращение количества тренеров и расходов на оплату обучения

Новый путь сотрудника в компании

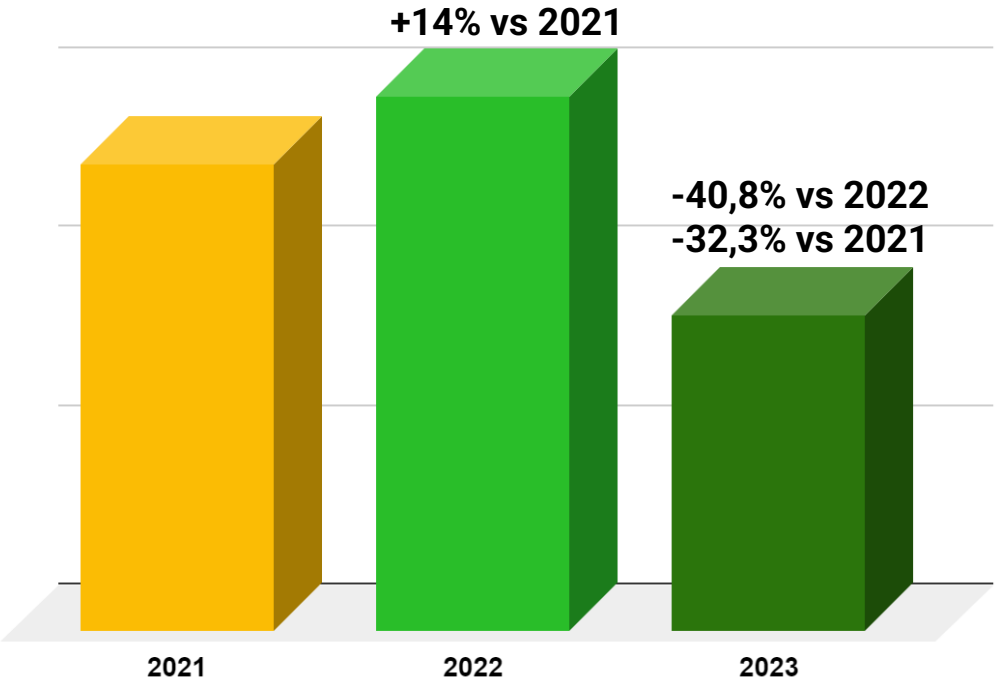
Найм → Пред-обучение → Обучение → Стажировка → ИС → Постоянная работа в штате

Найм	Пред-обучение	Обучение	Стажировка	ИС	Постоянная работа в штате
HR + сервисы	− Отсев незаинтересованных = сокращение количества тренеров и расходов на оплату обучения	+ Тренер + платформа + оплата обучения	+ Рук. отдела + наставник	+ Наставник + менеджер по адаптации	= Затраты на онбординг

Воронка выхода сотрудников в штат



Затраты на онбординг одного сотрудника



Новый путь сотрудника в компании

Найм → Пред-обучение → Обучение → Полевые смены → ИС → Поддержа-ние уровня квалифи-кации

↓

Сохранение стабильной премии

Мотивация сотрудников

Сервис

Продажи

Подписки

Мотивация сотрудников

Сервис

Продажи

Подписки

=

Качество обслуживания + производительность

Мотивация сотрудников

Сервис

Продажи

Подписки

=

Качество обслуживания + производительность

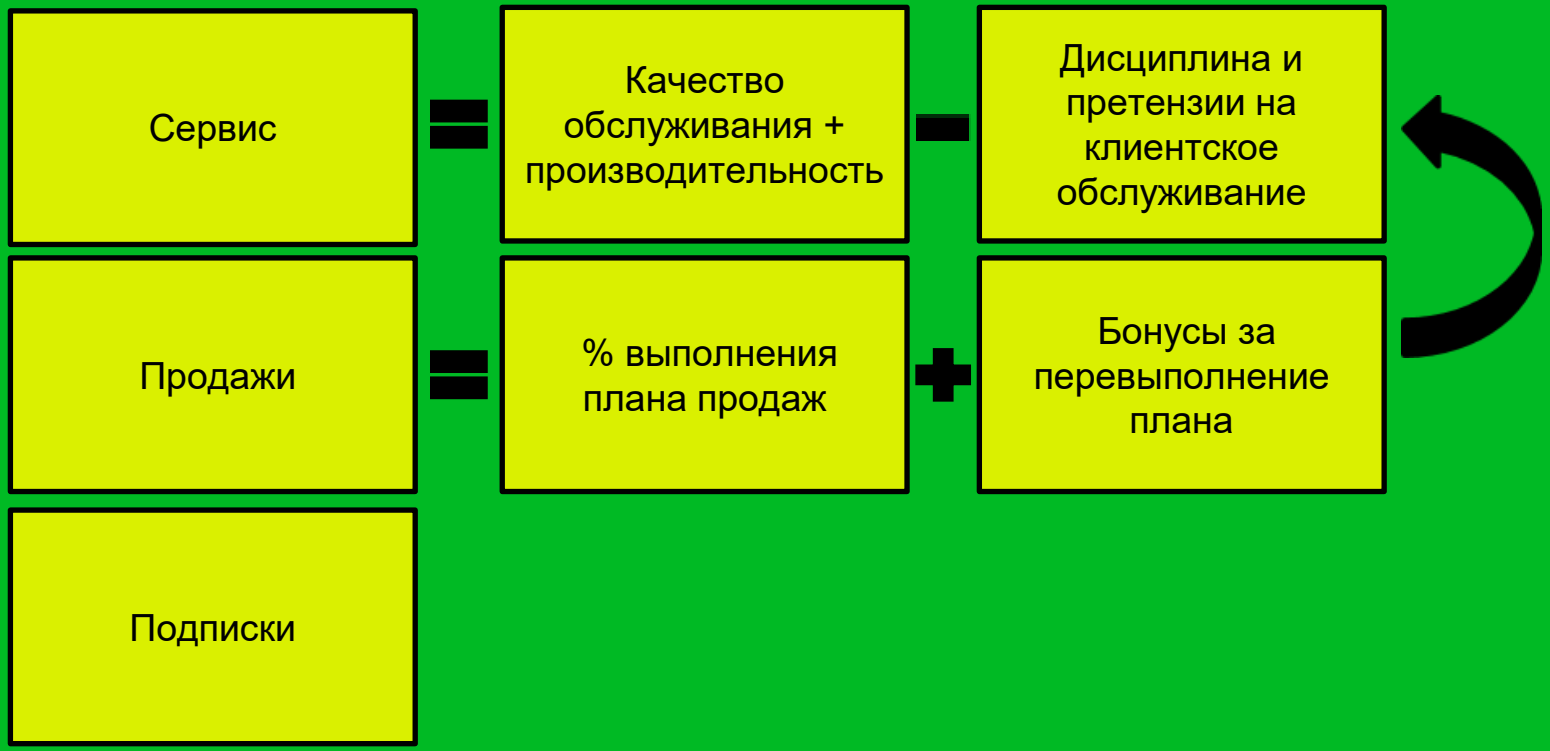
–

Дисциплина и претензии на клиентское обслуживание

Мотивация сотрудников

Сервис	=	Качество обслуживания + производительность	−	Дисциплина и претензии на клиентское обслуживание
Продажи	=	% выполнения плана продаж		
Подписки				

Мотивация сотрудников

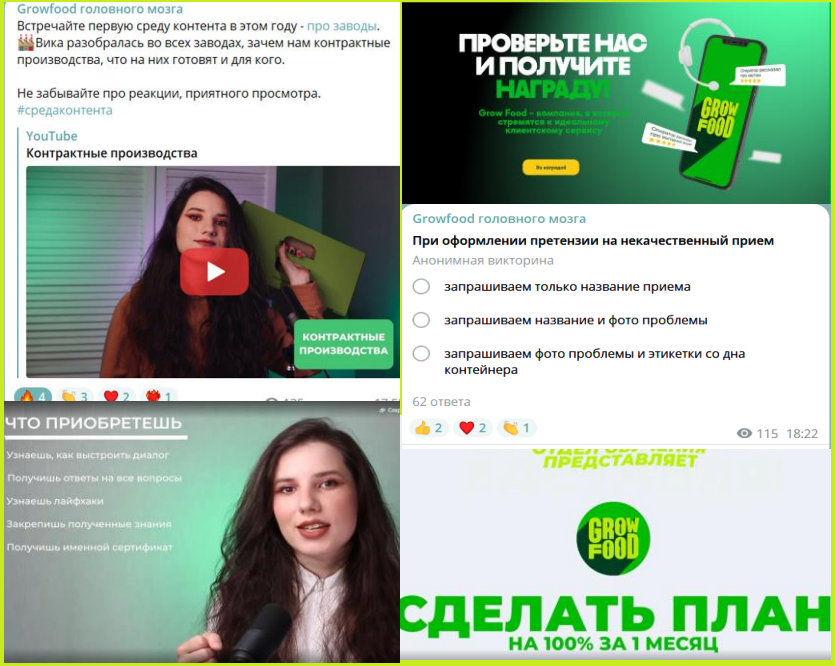


Мотивация сотрудников

Сервис	=	Качество обслуживания + производительность	−	Дисциплина и претензии на клиентское обслуживание
Продажи	=	% выполнения плана продаж	+	Бонусы за перевыполнение плана
Подписки	=	Выполнение плана по подпискам		

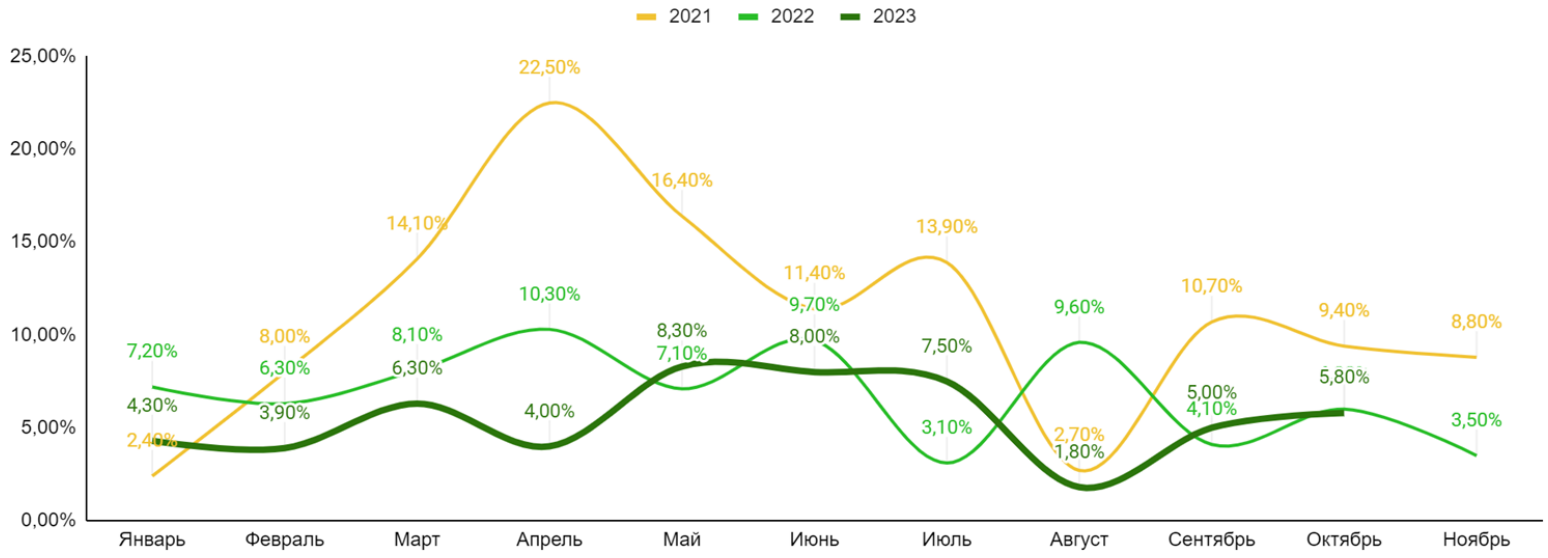
Все усилия на увеличение премии сотрудников

- Микрообучение по продажам
- Тренинги
- Мастер-классы



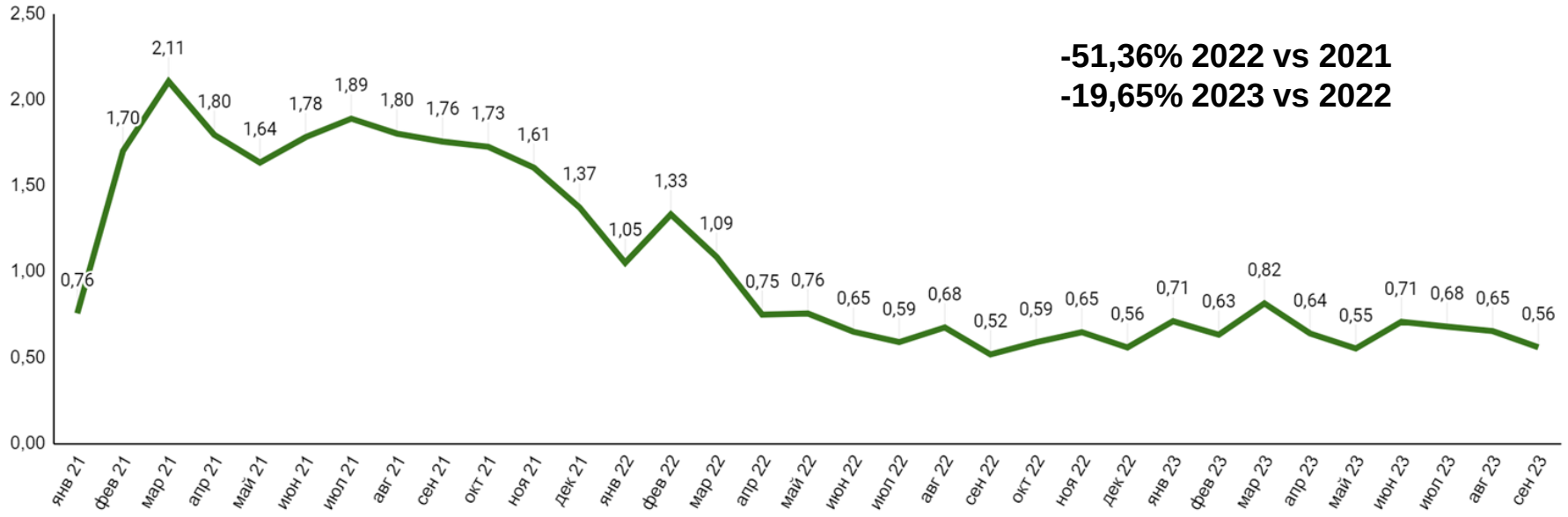
Говорящие цифрами итоги

Текучесть персонала в 2023 г. по сравнению с 2021 г. снизилась на 47%



Говорящие цифрами итоги

Среднее количество претензий на клиентское обслуживание на одного оператора



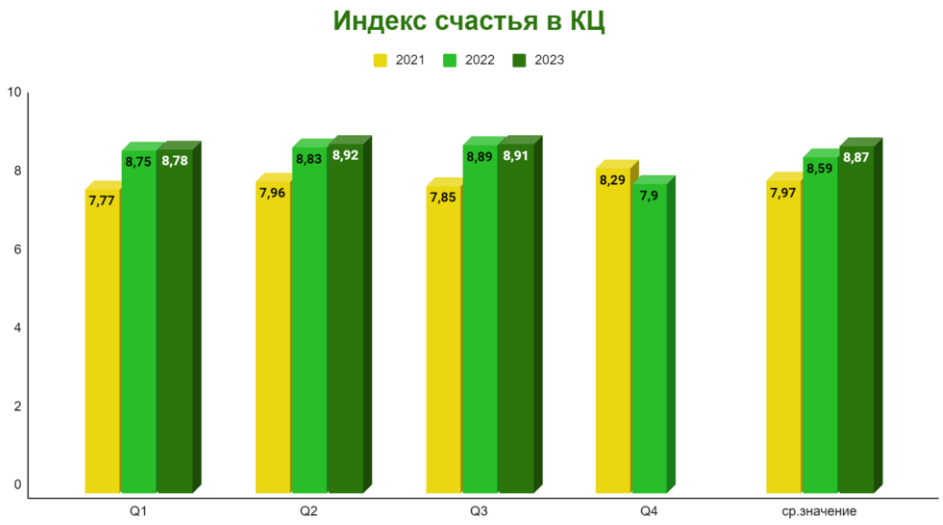
-51,36% 2022 vs 2021
-19,65% 2023 vs 2022

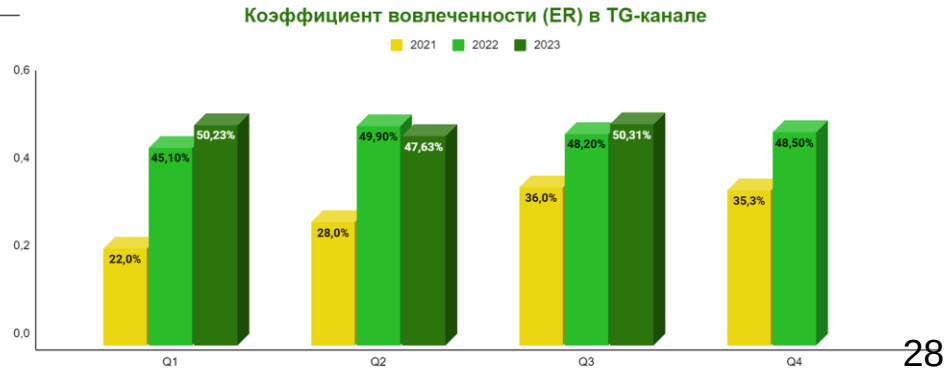
Говорящие цифрами итоги

Среднее LT сотрудников КЦ по годам

	LT (дни)	Прирост	Октябрь 2023 vs 2021
2021	272		
2022	395	45,22%	
Октябрь 2023	514	30,13%	88,97%

Говорящие цифрами итоги





1. Самое большое LT сотрудника в КЦ 2819 дней (7 лет, 8 месяцев и 20 дней)

1. 20 сотрудников стали руководителями отделов в КЦ

1. Более 25 сотрудников перешли в маркетинг, IT, HR, коммерческий отдел, производство ГФ

GROW PEOPLE

ВСЕМ СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ