



ПУТЬ К СОЗДАНИЮ СИЛЬНОЙ КОМАНДЫ

Дарья Денисова



ДАРЬЯ ДЕНИСОВА

Руководитель направления по обслуживанию
массового сегмента,
Центр дистанционных продаж и сервиса T2

- Спикер международной конференции «Передовой Опыт Контактных Центров - Excellence in Customer Contacts»
- Номинант международной премии **CX World Award 2022**
- Победитель номинации «Человек года» в премии Distant Service Awards
- Кандидат в **мастера спорта**, член сборной республики Мордовия по легкой атлетике



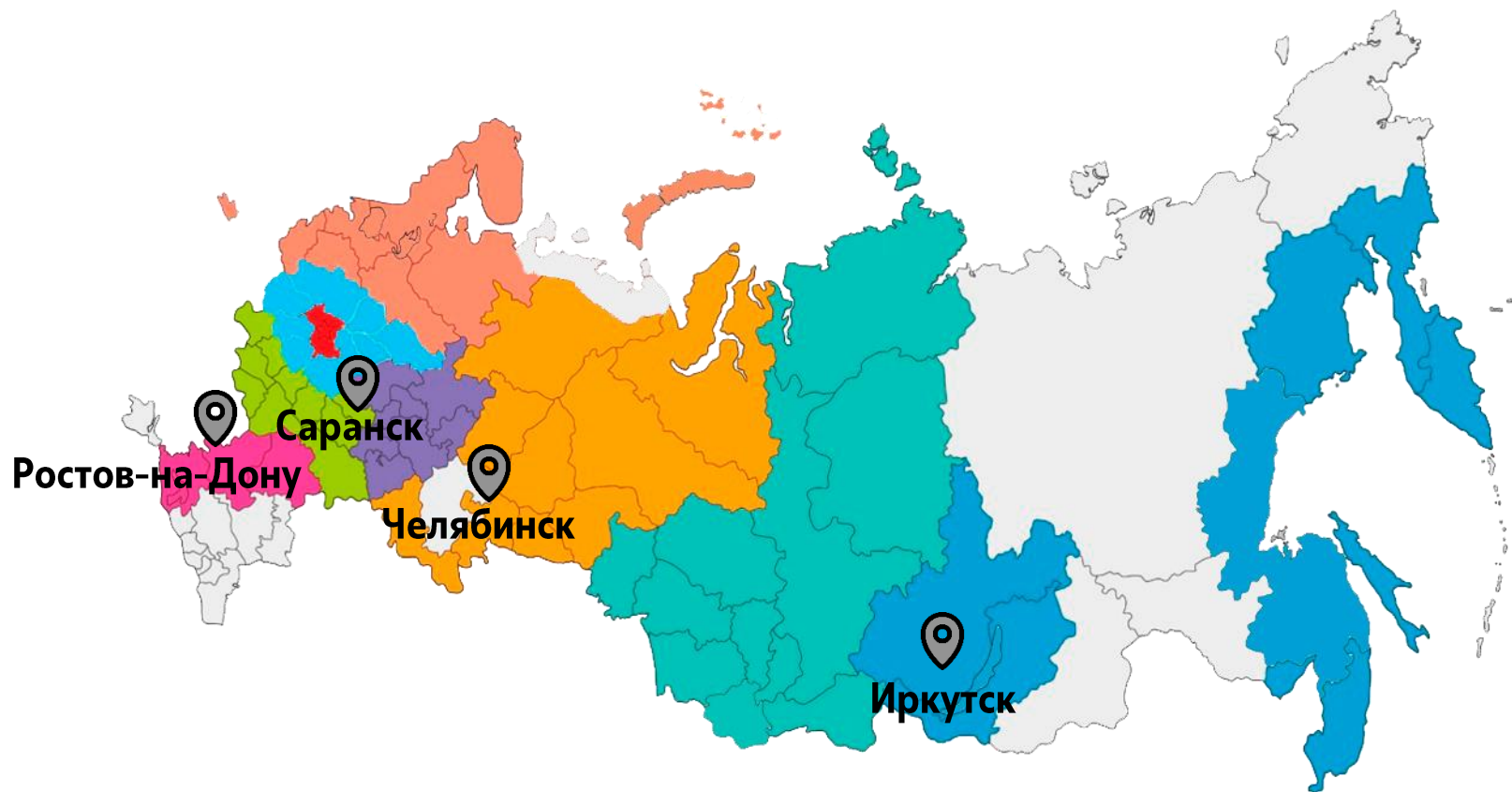
ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС

4 центра
дистанционных продаж
и сервиса

> 2 000
Total сотрудников

3 часовых пояса

24/7/365



Лучший человекоцентричный
клиентский опыт 2022



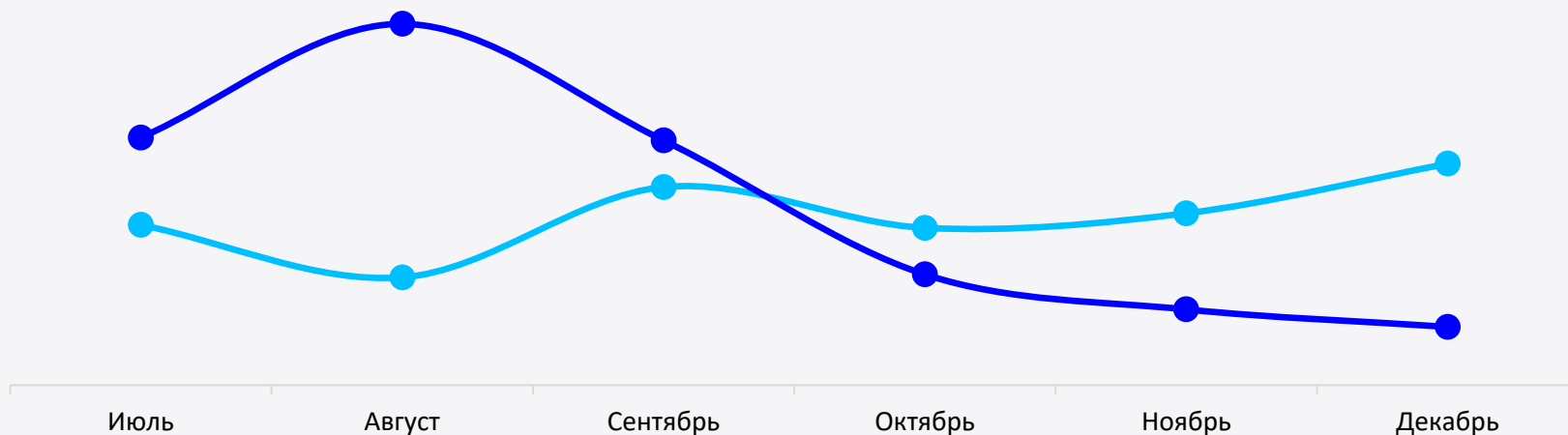
Best contact centre
of the world 2020 - 2022



Лучший цифровой
клиентский опыт 2022 - 2023

ТРЕНД ПО НЕХВАТКЕ ПЕРСОНАЛА

Приемы и увольнения в Дистанционном сервисе



92%

Укомплектованность персонала

ГЛАВНЫЙ ВЫЗОВ 2024:

Где взять людей?



**ПРИВЛЕЧЬ
НЕЛЬЗЯ
СОХРАНЯТЬ?**



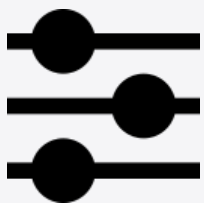
ПРИВЛЕЧЬ
НЕЛЬЗЯ
СОХРАНЯТЬ?



НОВЫЕ ПОДХОДЫ В РЕКРУТИНГЕ

1

Расширение
возрастных границ
набора



2

Удалённая
работа



3

Продвижение HR-
бренда



4

Маркетинговое
продвижение вакансии команду»



5

Акция «Укрепи
команду»



РАСШИРЕНИЕ ВОЗРАСТНЫХ ГРАНИЦ

Набор от 16+ до 50+

Дистанционный сервис t2 – работа и условия для любого возраста

➤ Привлечение подростков с 16 до 18 лет **131**
сотрудник

➤ Фокус на кандидатов 50+ лет **36**
сотрудников





РАБОТА ПО ТВОИМ ПРАВИЛАМ

↗ Гибкий формат работы:

- офис/дистанционно
- гибрид

↗ Гибкие графики под потребности сотрудника:

- 0,5/0,75/ставки для несовершеннолетних
- Без ночных смен



ПРОДВИЖЕНИЕ HR-БРЕНДА

- Экскурсии для родственников и знакомых
- Сотрудничество с вузами
- Дни открытых дверей для студентов
- Посещение городских мероприятий
- Сотрудники – Амбассадоры бренда



СОТРУДНИКИ - АМБАССАДОРЫ БРЕНДА

➤ Сторис в соцсетях

➤ Телеграм-канала для продвижения
HR-бренда

➤ Трендовые видео



T2 - ШАГ К НОВЫМ ВЕРШИНАМ

Вакансия:
специалист личной поддержки

📞 34 21 34

Голос t2 | Работа в Службе
519 подписчиков

Закреплённое сообщение
У компании T2 более 48 млн абонентов в...

**ОТКРЫТАЯ
ВАКАНСИЯ**

МЕНЯЕМ ПРАВИЛА.
ЦЕНИМ КАЖДОГО

t2

#вакансия

⚡ Служба поддержки T2 ищет ответственных и талантливых людей в команду на позицию специалиста личной поддержки!

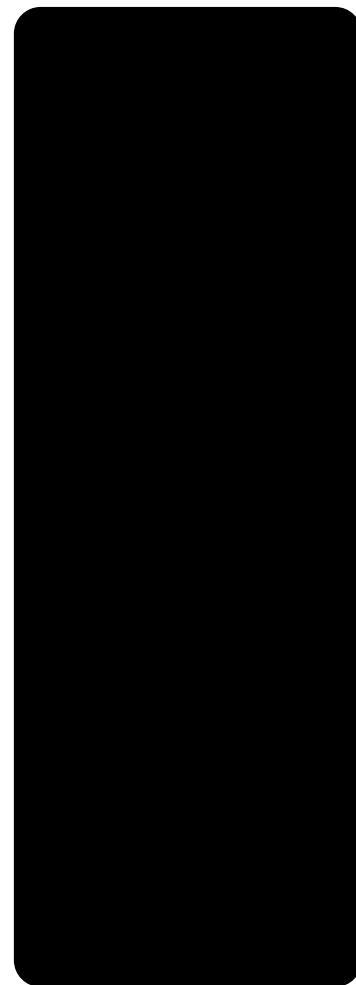
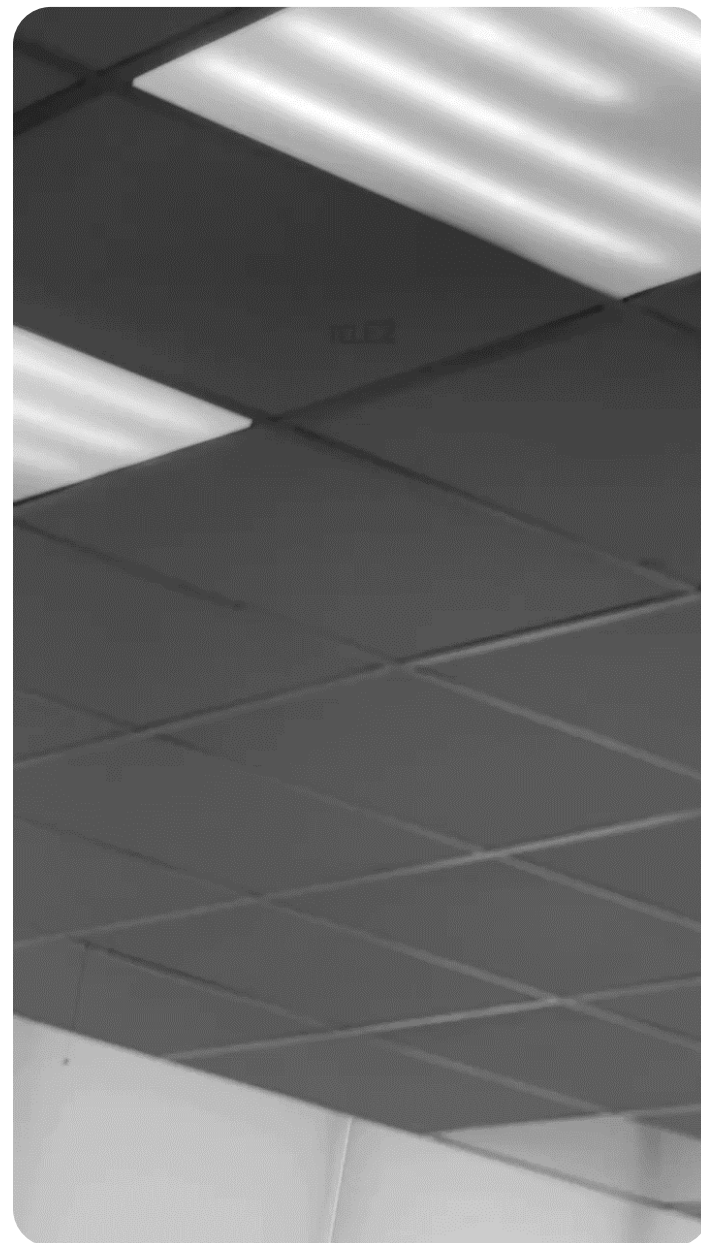
✳ Нажимайте на название вашего города, чтобы подробнее ознакомиться с вакансией специалиста личной поддержки:

- 💎 Ростов-на-Дону
- 💎 Челябинск
- 💎 Саранск
- 💎 Иркутск

Какие задачи вас ждут:

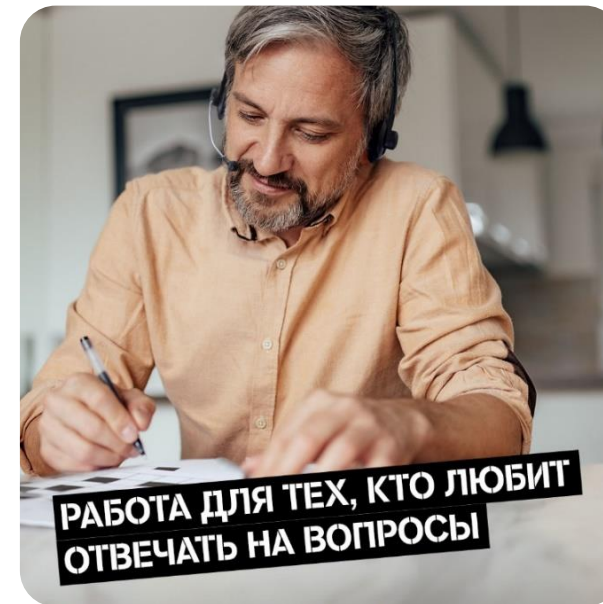
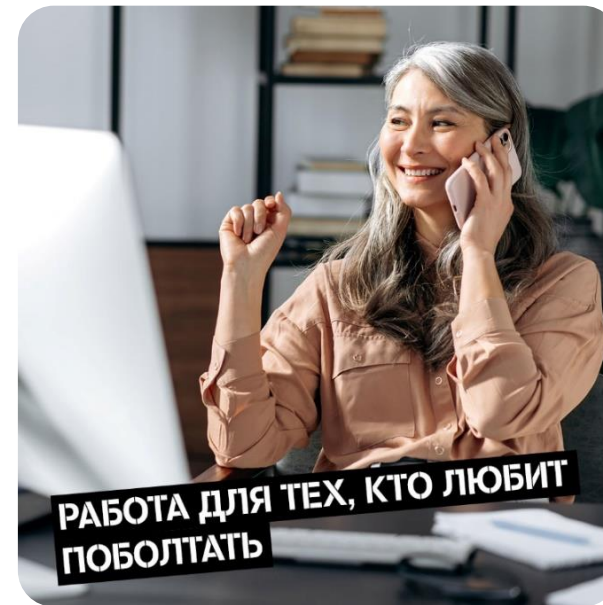
СОТРУДНИКИ - АМБАССАДОРЫ БРЕНДА

Модели есть не только среди
бортпроводников ♥



МАРКЕТИНГОВОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ВАКАНСИИ

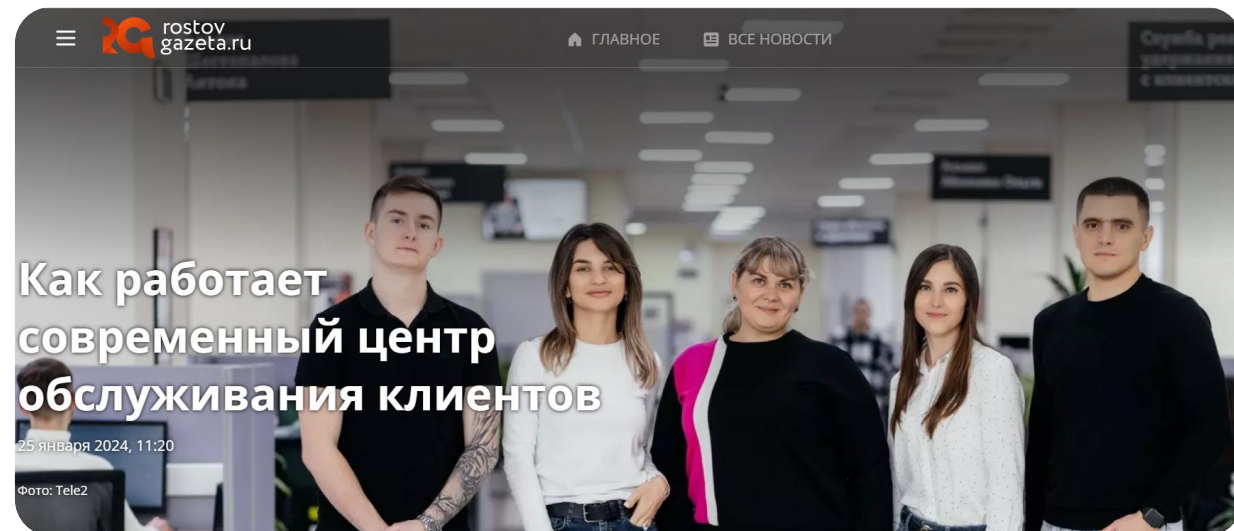
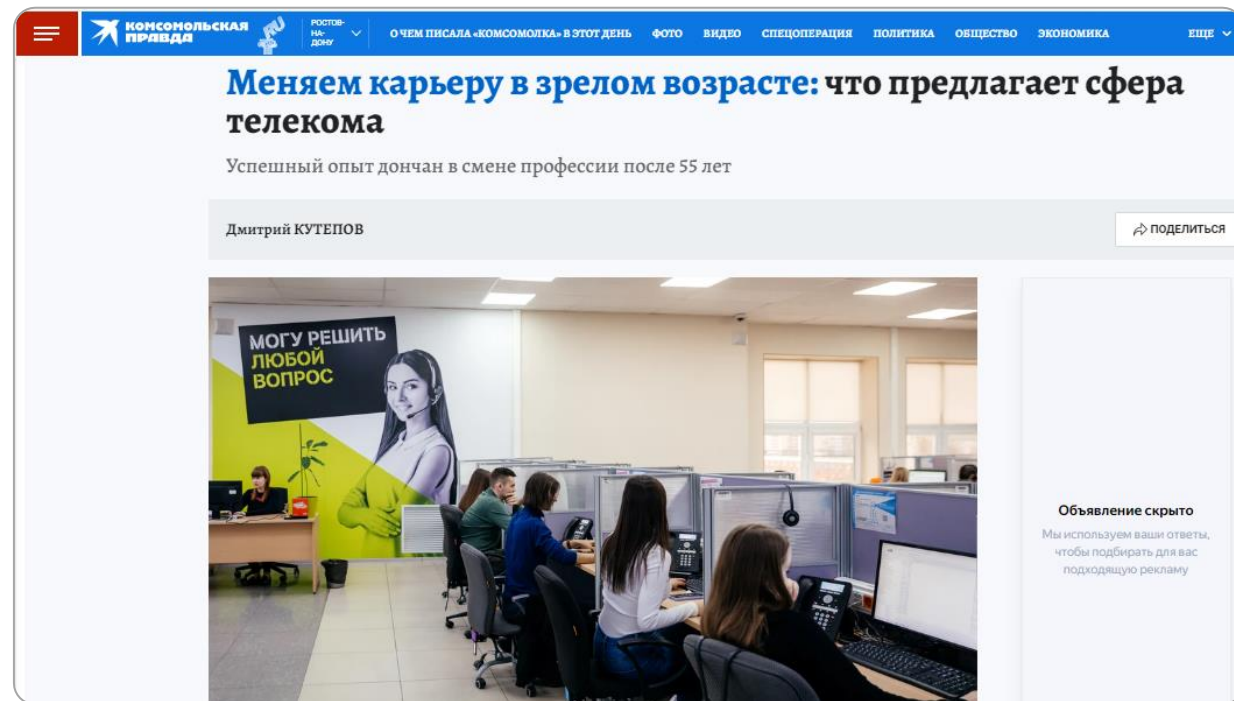
➤ Таргетированная реклама в
соцсетях



МАРКЕТИНГОВОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ВАКАНСИИ

➤ Таргетированная реклама в
соцсетях

➤ Публикации в СМИ

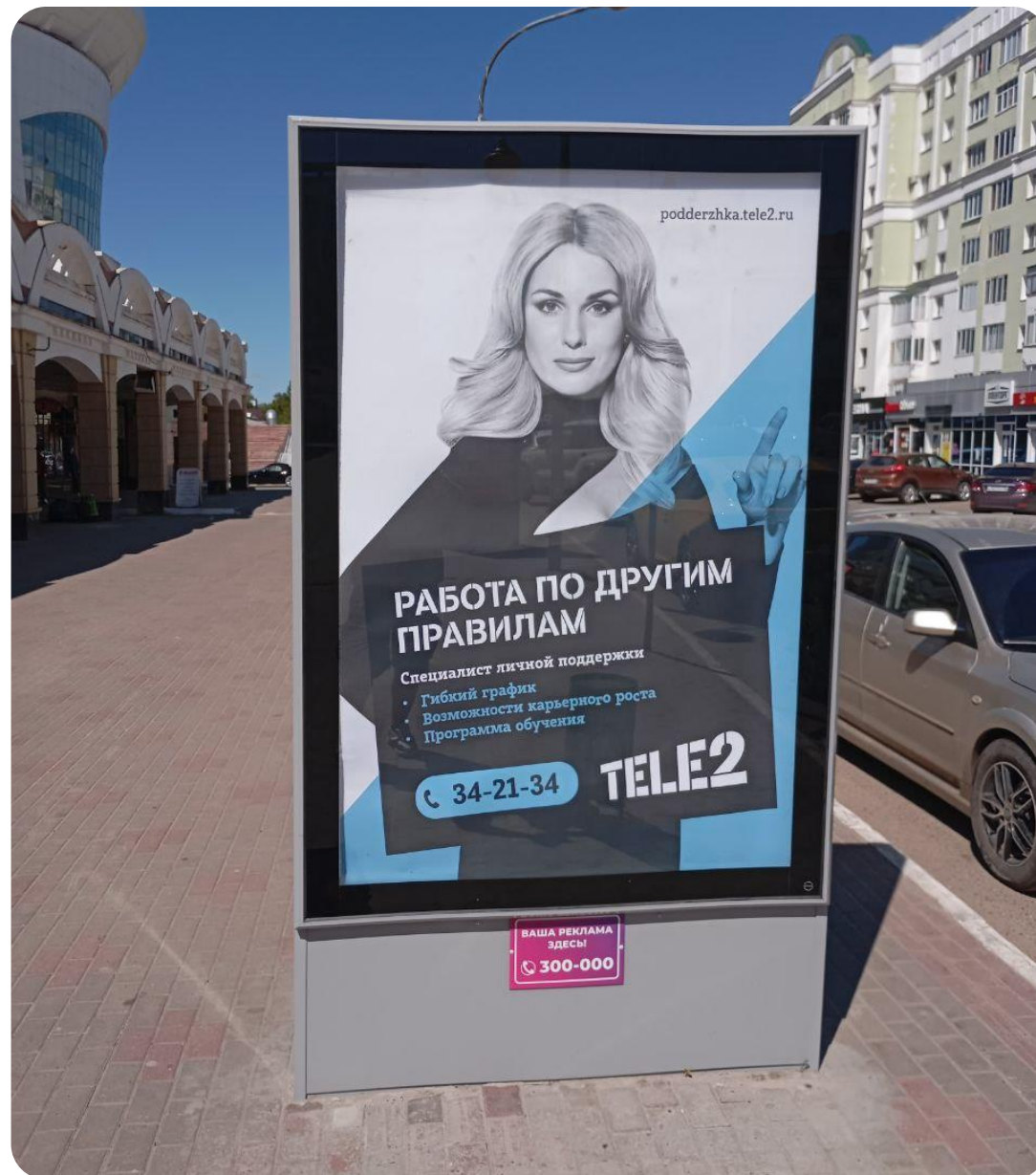


МАРКЕТИНГОВОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ВАКАНСИИ

➤ Таргетированная реклама в соцсетях

➤ Публикации в СМИ

➤ Реклама в локациях города



ВМЕСТЕ МЫ СИЛЬНЕЕ

687 сотрудников

присоединились по акции
«Укрепи команду» за 2024 г

72 человек

вернулись после увольнения



РЕЗУЛЬТАТЫ ПО РЕКРУТИНГУ

101%

укомплектованность численности на 1
сентября 2024



425

откликов

2 019

собеседований

1 489

принятых

**ПРИВЛЕЧЬ
НЕЛЬЗЯ
СОХРАНЯТЬ?**



ПРИВЛЕЧЬ
НЕЛЬЗЯ
СОХРАНЯТЬ



СОХРАНЕНИЕ КОМАНДЫ

1

Забота о
каждом



2

Обратная
связь 24/7



3

Релевантное
обучение



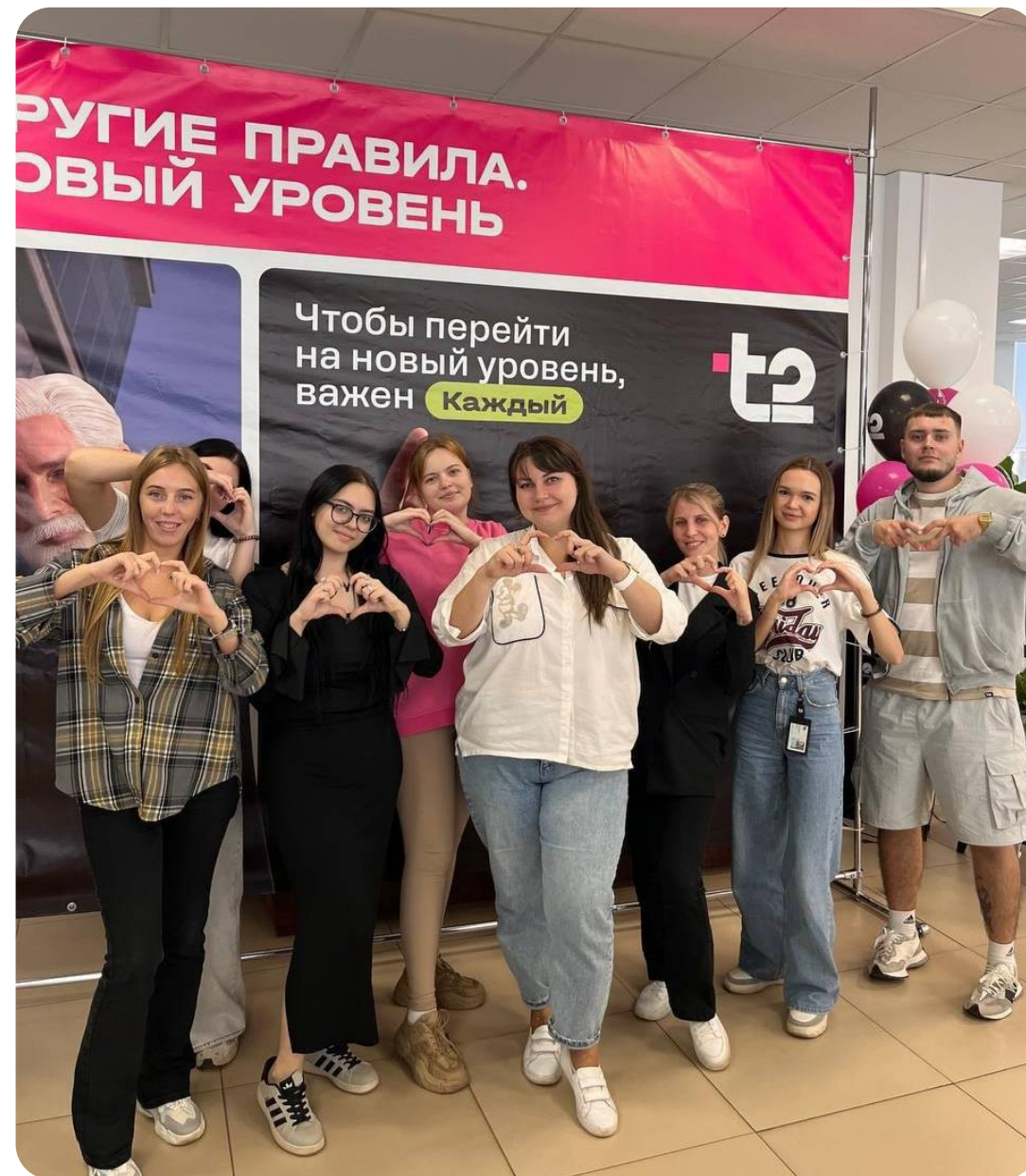
4

Амбассадоры
компании



ЗАБОТА О ЛЮДЯХ

- Возможность работы удаленно
- Без ночных смен
- Поддержка студентов – аудитория для подключения на занятия, принтер
- Поддержка молодых родителей



СЛУШАЕМ И СЛЫШИМ СОТРУДНИКОВ

- Обратная связь 24/7
- Exit-интервью
- NPS уволенных



МЕНЯЯ, МЕНЯЕМСЯ САМИ

➤ Тренинг Тренинг «Управление персоналом от 0 до 100» и «Наставничество в эпоху перемен»

➤ Встречи «Совместно» («Как пережить ОС»)

➤ Участие во внутрикорпоративных программах «Код лидера», Management Essentials, New G



НОВЫЕ РЕШЕНИЯ 2024

КОМБИНАЦИЯ УСПЕХА

Развиваем таланты
Объединяем
Дарим эмоции

- Экоактивности
- Спорт/киберспорт
- Читательский клуб
- Театр





VK Клипы

@t2ds_saransk

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО СОХРАНЕНИЮ КОМАНДЫ

90%

вовлеченность

78%

ENPS

83%

индекс внутреннего
роста

-0,7 п.п.

отток 2024 vs 2023

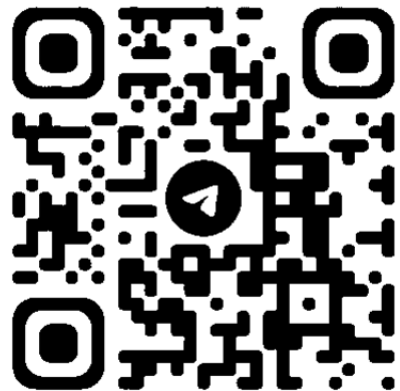


ГОТОВА ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ

Дарья Денисова,
руководитель направления по обслуживанию
массового сегмента, T2

 daria.s.denisova@t2.ru

 @sergewwwna



 vk.com/t2ds_saransk

