



# Движение Амбассадоров:

- ✓ как?
- ✓ кто?
- ✓ **зачем** это нужно?

30 октября 2024  
**Customer Contacts Week**

Елена Войтова



1

А  
М  
Б  
А  
С  
С  
А  
Д  
О  
Р

= ПОСОЛ



Термин «амбассадор», пришедший из французского языка, в буквальном переводе означает **«посол», «посланник»** или **«посланец»** ([brand-hub.ru](http://brand-hub.ru))



Амбассадор — человек, который на постоянной основе продвигает бренд, его продукты и услуги по договору за вознаграждение. С английского слово ambassador переводится как «посол». Можно сказать, что амбассадор **служит посланником бренда и представителем ценностей компании** ([skillbox.ru](http://skillbox.ru))



3



# А М Б А С С А Д О Р



Амбассадор - это человек, **нанятый организацией или компанией, чтобы представлять бренд в позитивном свете** и тем самым способствовать повышению его узнаваемости и росту продаж.

Посол бренда призван воплотить корпоративную идентичность по внешнему виду, манере поведения, ценностям и этике. Основной особенностью послов бренда является их способность использовать рекламные стратегии, которые позволяют укрепить отношения клиент-продукт-услуга и стимулировать аудиторию покупать и потреблять больше. Преобладающе, **посол бренда известен как позитивный представитель, лидер мнения или влиятельный член сообщества**, назначенный в качестве внутреннего или внешнего представителя для увеличения объёма продаж продуктов или услуг и создания осведомлённости о торговой марке ([Википедия](#)).



Амбассадор — это человек, **действующий от имени своей** страны или организации **в отношении другой** страны или компании ([Getbrand.ru](#)).

4

# Амбассадоры

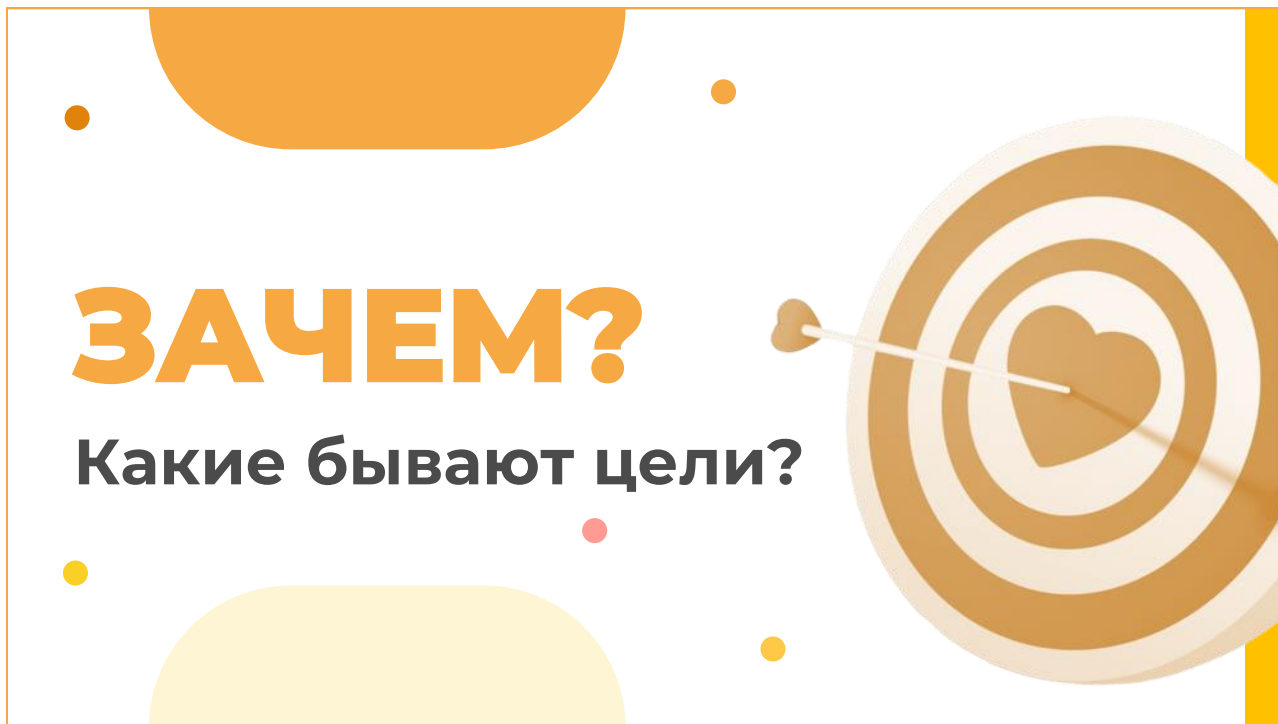
## ЭТО ТЕ, КТО:

- ✦ привержены бренду
- ✦ сами похожи на бренд
- ✦ активны
- ✦ публичны
- ✦ лидеры мнений

## ЭТО ТЕ, КОТОРЫЕ:

- ✦ продвигают
- ✦ дают пример использования
- ✦ создают позитивный образ

5



6

**Компании и КЦ создают движение Амбассадоров с очень разными целями**



**ЦЕЛЬ 1** ● Увеличить вовлеченность всех сотрудников в идеи и задачи Компании и КЦ

**ЦЕЛЬ 2** ● Человеческий капитал, растить свои таланты и будущих руководителей

**ЦЕЛЬ 3** ● Уменьшить нагрузку на руководителей и часть задач переложить на амбассадоров.

**Посмотрим на эти 3 цели с двух позиций:**

- В чем эффект для компании?
- Какова роль сотрудников – Амбассадоров?

7

## ЦЕЛЬ 1

# Увеличить вовлеченность всех сотрудников в идеи и задачи Компании и КЦ



### Эффект для компании:



ниже текучесть

больше идей для улучшения результатов бизнеса



выше удовлетворенность

выше эффективность работы сотрудников



### Роль амбассадоров

посредники между сотрудниками и руководителями, «послы» компании для сотрудников



8

## ЦЕЛЬ 2

# Человеческий капитал, растить свои таланты и будущих руководителей



### Эффект для компании:



ниже текучесть

«естественный» отбор будущих руководителей по ходу проекта



есть запас в кадрах



### Роль амбассадоров

кандидаты на практике



9

## ЦЕЛЬ 3

# Уменьшить нагрузку на руководителей и часть задач переложить на амбассадоров



### Эффект для компании:



Растет эффективность руководителей.  
Сделаны важные и срочные задачи, в том числе, связанные с развитием бизнеса

Снижаются затраты – задачи выполняются суммарно за меньшую стоимость



### Роль амбассадоров



помощники для руководителей



Как проверить –

**НАДО ЛИ НАМ  
ВКЛАДЫВАТЬСЯ  
В АМБАССАДОРОВ**

схема проверки

**Что** делаем?



**Зачем?**



А как еще **иначе?**



# А как еще? Как иначе?

Анализ корневых причин текучести, неудовлетворенности, невовлеченности

Регулярное исследование причин текучести

Фокусировка на факторах вовлеченности

Развитие внутреннего PR бренда для сотрудников

Развитие управленческих компетенций руководителей, начиная с тренеров, КК, РГ и даже с наставников

**Увеличить вовлеченность всех сотрудников в идеи и задачи компании и КЦ**

Эффект

Эффект

Эффект

Эффект

12



# А как еще? Как иначе?

Выстроить эффективную систему карьерного и профессионального роста

Развивать у руководителей компетенции, влияющие на успешность и развитие сотрудников

Обеспечить системные регулярные процессы обучения, верификации, оценки результатов, мотивации, вознаграждения

Выстроить систему управления талантами

**Человеческий капитал, растить свои таланты и будущих руководителей**

Эффект

Эффект

Эффект

Эффект

13



# А как еще? Как иначе?

Сформировать ясные матрицы распределения ответственности и задач

Пересмотреть нормы управляемости

Перераспределить задачи с РГ на тренеров, КК, наставников, бадди

Пересмотреть систему управления, оргструктуру

Развивать у руководителей управленческие компетенции

**Уменьшить нагрузку на руководителей и часть задач переложить на амбассадоров**

Эффект

Эффект

Эффект

Эффект

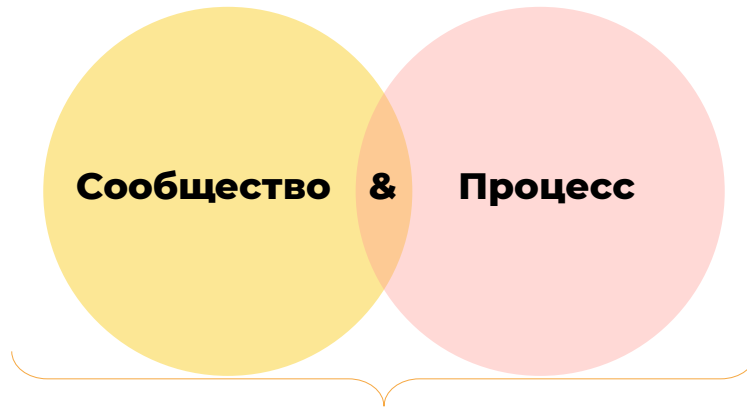
**Что делать, если таки «Да, идем к Амбассадорам»?**





## Если приняли решение двигаться в сторону Амбассадоров

**2** фокуса внимания:



Образ и того, и другого зависит от **ЦЕЛИ**

16

## Что делать, чтобы было сообщество:

Без чего не получится создать СООБЩЕСТВО?

### 01 ● Выбрать Амбассадоров:

- ✓ Критерии отбора
- ✓ Страсть и желание
- ✓ Неодинаковость
- ✓ Мнение коллег
- ✓ Само- и Дружно- выдвижение

### 02 ● Сплотить команду Амбассадоров:

- ✓ Очное знакомство и общение
- ✓ Время и формат побурлить
- ✓ Роли внутри команды



17



## Что делать, чтобы было сообщество:

Без чего не получится создать СООБЩЕСТВО?

### 03 ● Поддерживать команду:

- ✓ Цели и задачи
- ✓ Внимание потребностям
- ✓ Победы и уроки
- ✓ Форматы встреч, работы, общения на разных уровнях - между собой, с операторами, с HR, с руководителями КЦ, с ТОПами
- ✓ Контроль

### 04 ● Обновлять и развивать:

- ✓ Пополнять
- ✓ Чистить
- ✓ Сбивать короны



18

## Что делать, чтобы было сообщество:

Без чего не получится создать СООБЩЕСТВО?

### 05 ● Дать Большую цель:

- ✓ Самим понять
- ✓ Образ результата
- ✓ Вовлечь в цель и проложить курс

### 06 ● Поддерживать целостность всего КЦ:

- ✓ Не элита
- ✓ Тесная и теплая связь с операторами
- ✓ Помощь, а не конкуренция должностям и функциональным ролям



19

## Что делать, чтобы существовал процесс:

Без чего не получится создать ПРОЦЕСС, движение?

**Задачи** ➤ что конкретно делать?

**Формат** ➤ как работаем?

**Результат** ➤ как измерим?

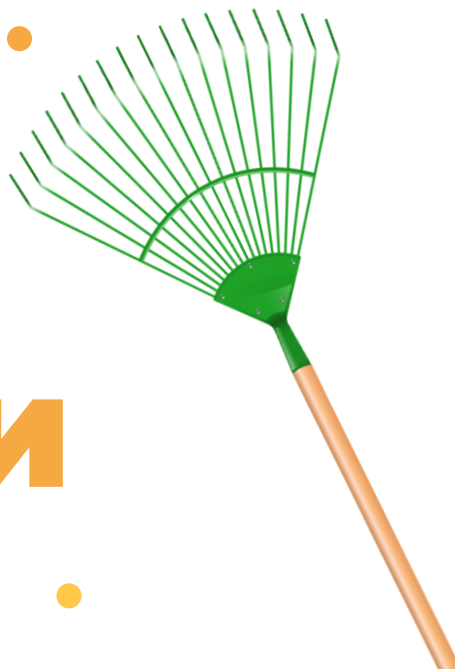
**Полномочия и ответственность** ➤ что надо и что можно?

**Роли внутри команды амбассадоров** ➤ кто за что отвечает?



20

Грабли  
и  
Ошибки



21



## Грабли и ошибки



Начать на волне тренда и забросить (забыть, передумать, отвлечься, увлечься другим трендом, ...)



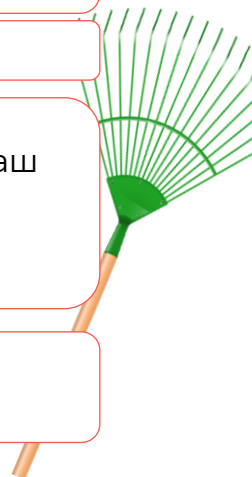
Пойти без понимания цели



Проигнорировать существующую корпоративную культуру. Вы «красные»? «Синие»? Это влияет на ваш образ результата. И новый результат скорее всего окажется на следующем витке в спиральной динамике. Точно готовы?



Не подумать, что Амбассадоры меняют саму корпоративную культуру



22



## Грабли и ошибки



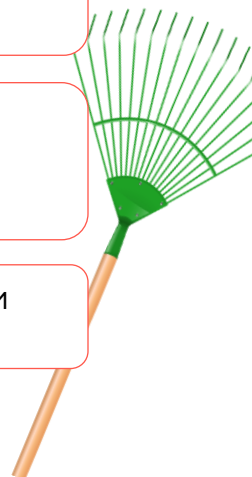
Создать просто еще одну прослойку между операторами и РГ или между РГ и руководителями КЦ и отделов



Не выделить ресурсы - времени, внимания руководителей, бюджеты, помощь экспертов в обучении, модерации, организации



Самоустраниться, «сами справятся, для того мы их и создавали»



23



# 3 вопроса себе с оценкой по шкале ★★★★★



Зачем нам Амбассадоры?  
**Есть** четкое и ясное понимание?



**Готовы** вложиться и в первое время получить меньше, чем вложили?



**Готовы** к значительным изменениям в культуре и процессах?

**Отвечать честно!**

24



## Чем могу быстро помочь

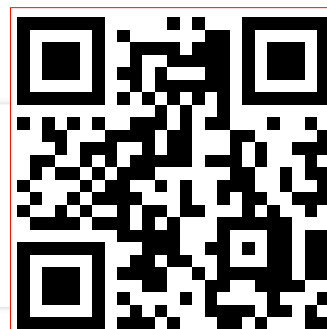


Готовлю вебинар про «Процессы и Поколения: как заточить и сделать эффективно». **Анонс** будет у меня на канале Boss Vnutri

<https://clck.ru/3BTgA9>



Навигатор на моем канале – тут есть материалы про работу с персоналом

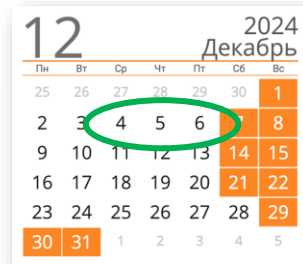


<https://clck.ru/3BTfGL>

25



## Набираю небольшую группу **руководителей** в декабре **на интенсив** «Как мотивировать руководителей в команде & выстроить систему глубинной мотивации»



<https://bossvnutri.ru/motivation>

26



## Елена Войтова

Тренер, Консультант

Помогаю повысить эффективность процессов

Верю в лучший Клиентский опыт и помогаю его создавать

## Контакты

Почта [Elena.Voytova@gmail.com](mailto:Elena.Voytova@gmail.com)

Telegram [https://t.me/boss\\_vnutri](https://t.me/boss_vnutri)

Youtube – канал <https://clck.ru/32TMW7>

Сайт <https://bossvnutri.ru>



27