УСПЕШНАЯ ПРАКТИКА СОЗДАНИЯ ЛУЧШЕГО МЕСТА РАБОТЫ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

Марина Лобкова,
руководитель направления по обслуживанию массового сегмента Tele2

TELE2

НАПРАВЛЕНИЕ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ МАССОВОГО СЕГМЕНТА

>300
СОТРУДНИКОВ

ВЧЕРА – ОПЕРАТОР

- Консультация
- Дополнительные продажи

СЕГОДНЯ – СПЕЦИАЛИСТ ЛИЧНОЙ ПОДДЕРЖКИ

- Консультация
- Развитие клиента
- Подключение
- Сохранение клиента
- Реальные полномочия

ЧТО СОТРУДНИКИ ЖДУТ ОТ РАБОТОДАТЕЛЯ?

Оплата труда

Выполнение премиальной части

График работы

Баланс между работой и личной жизнью

Коллектив

Корпоративная культура
Забота о сотруднике

SERVICE
АКАДЕМИЯ

850

тренингов пройдено специалистами в 2022 году

50

тренингов пройдено управленческим составом в 2022 году

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ В ДЕЙСТВИИ

Карьерное развитие

Признание и вознаграждение

Мероприятия

Забота о здоровье

Спорт

Благотворительность

Экоактивность

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ – ЛУЧШИЙ ИНСТРУМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

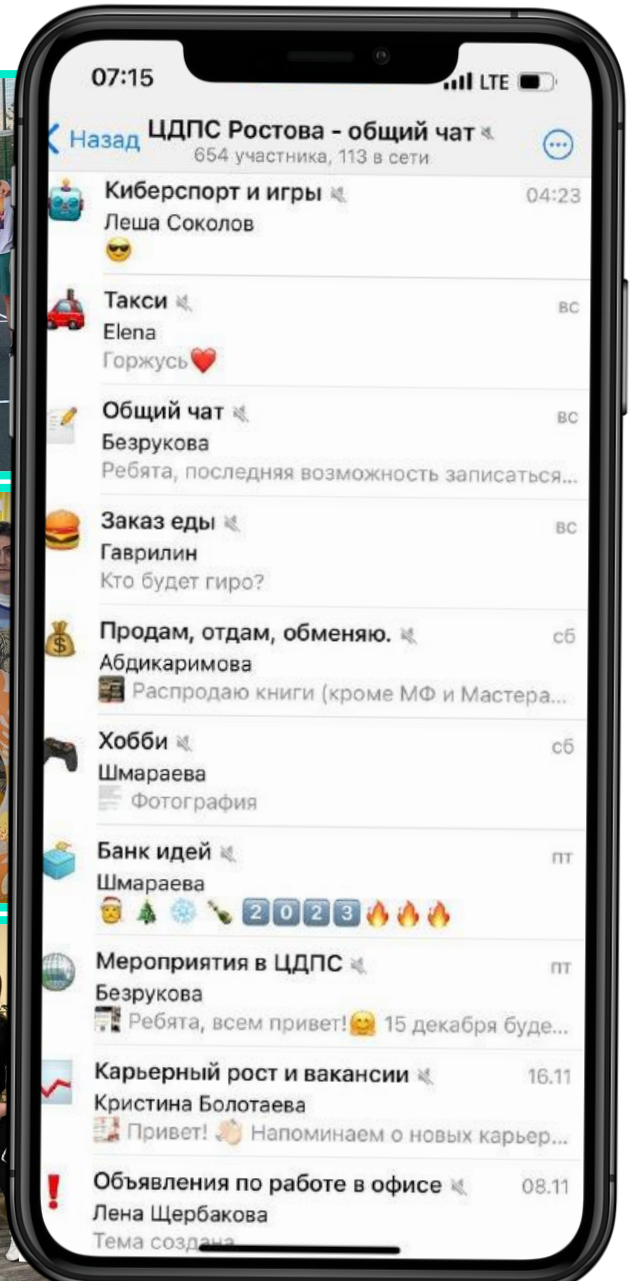
- Ежеквартальные встречи с директором
- Опросы по эффективности взаимодействия
- Бокс для сбора предложений
- Корпоративное приложение Walk the talk
- Общий чат в мессенджере
- Мозговые штурмы

СЕРВИС ДЕЛАЮТ ЛЮДИ

98% УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ТРУДА (APEXBERG)

89% ВОВЛЕЧЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ (KINCENTRIC)

50% ПРИХОДЯТ РАБОТАТЬ ПО АКЦИИ «ПРИВЕДИ ДРУГА»



ЧТО ДАЛЬШЕ

МАРИНА ЛОБКОВА

руководитель направления
по обслуживанию массового сегмента Tele2
marina.lobkova@tele2.ru
+7 988 250-18-84

TELE2