ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

Dream Team — как ее создать и сохранить

Про мотивацию, вовлеченность и прочие лайфхаки управления

28 июня 2023

TRAVELLINE

Елена Орлова

Директор технической поддержки TravelLine

Наталья Родионова

Руководитель отдела входящей поддержки TravelLine



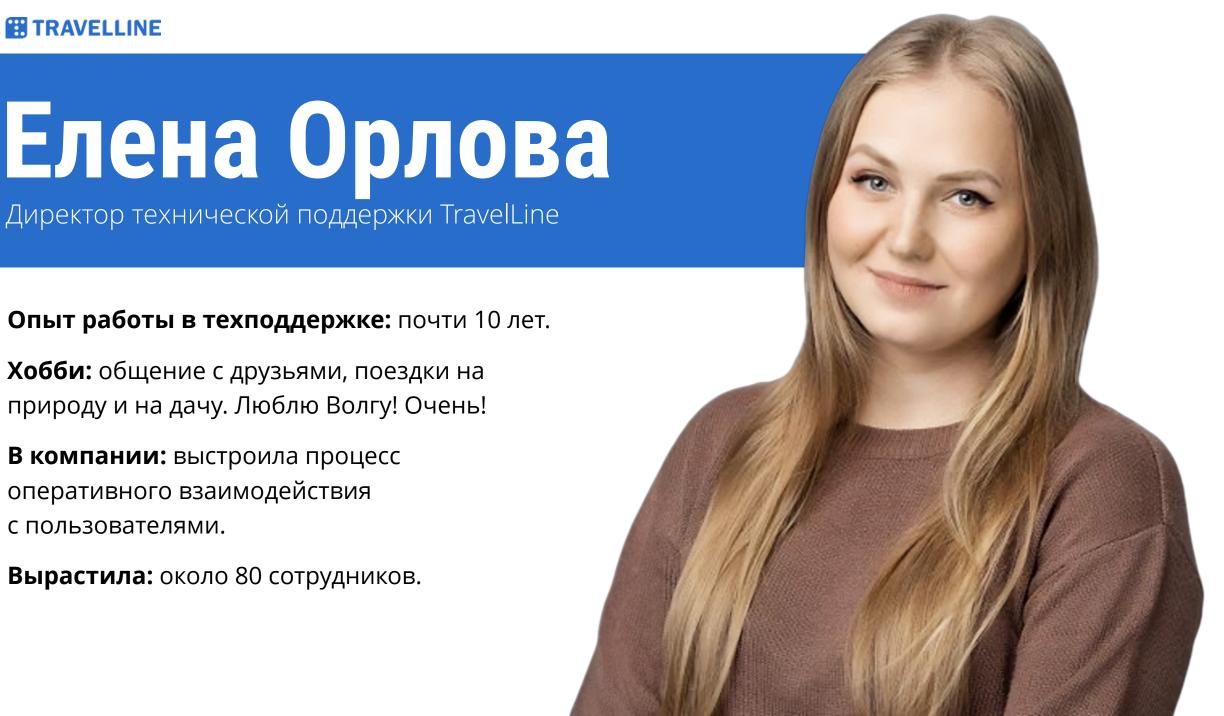
Елена Орлова

Опыт работы в техподдержке: почти 10 лет.

Хобби: общение с друзьями, поездки на природу и на дачу. Люблю Волгу! Очень!

В компании: выстроила процесс оперативного взаимодействия с пользователями.

Вырастила: около 80 сотрудников.





Наталья Родионова

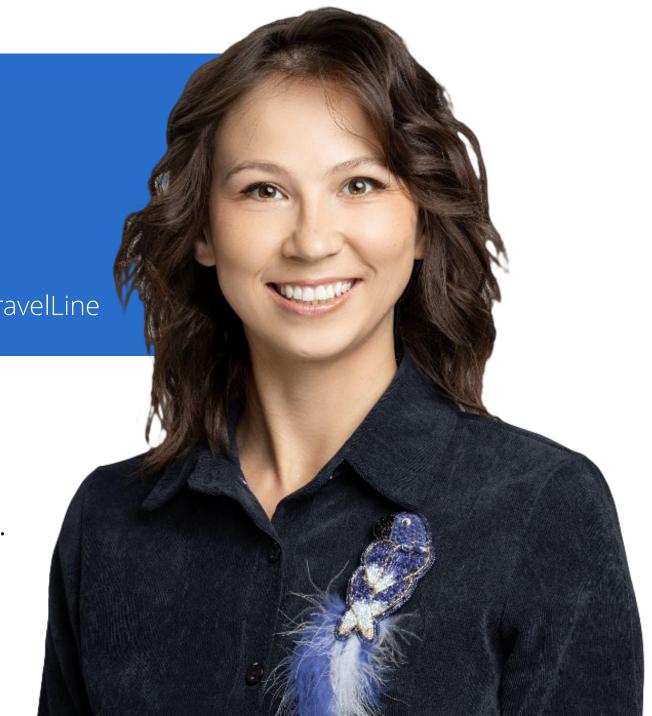
Руководитель отдела входящей поддержки TravelLine

Опыт работы в техподдержке:

много в русскоязычной и чуть меньше в международной поддержке.

Хобби: чтение, путешествия с семьей и Deutsch.

В компании: фанат клиентского сервиса.



Платформа TravelLine

12 000+ клиентов

15 лет в отельной сфере

























































Управление каналами продаж





миллиона броней

прошло через TravelLine в 2022 году

Как нас представляют на экскурсиях в офисе







- ✓ Проводим вебинары
- ✓ Проводим внутренние семинары
- ✓ Ведем внутреннюю школу
- ✓ Пишем инструкции в базу знаний
- ✓ Ведем проекты со смежными отделами
- ✓ Знаем всё о наших сервисах на 100%
- Составляем аттестацию, тестирования





Как испечь шарлотку

- 1. Выбрать качественные продукты
- 2. Выбрать самый классный рецепт
- 3. Оценить время приготовления
- 4. Разогреть духовку
- 5. Угостить всех





Как испечь вовлеченную команду

```
Выбрать качественные продукты ---> 1. Подобрать, обучить
                                    и адаптировать новичков
Выбрать самый классный рецепт ---> 2. Понять состояние текущей команды
Оцените время приготовления ---> 3. Посчитать нагрузку
Разогреть духовку ----- 4. Разогреть команду
Угостить всех ------ 5. Поделиться клиентоориенти-
                                    рованностью с коллегами
```



Подобрать, обучить и адаптировать новичков

Качественный отбор — половина успеха



Лучше не взять хорошего, чем взять плохого

Александр Галочкин

Основатель и CFO Travell ine





Составьте профиль кандидата

- Грамотная письменная и устная речь
- Навык обучаемости
- Развитое логическое мышление
- ✓ Коммуникабельность
- ✓ Эмпатия
- ☐ Hard skills
 (отдельный плюс, хотя и не обязательный)



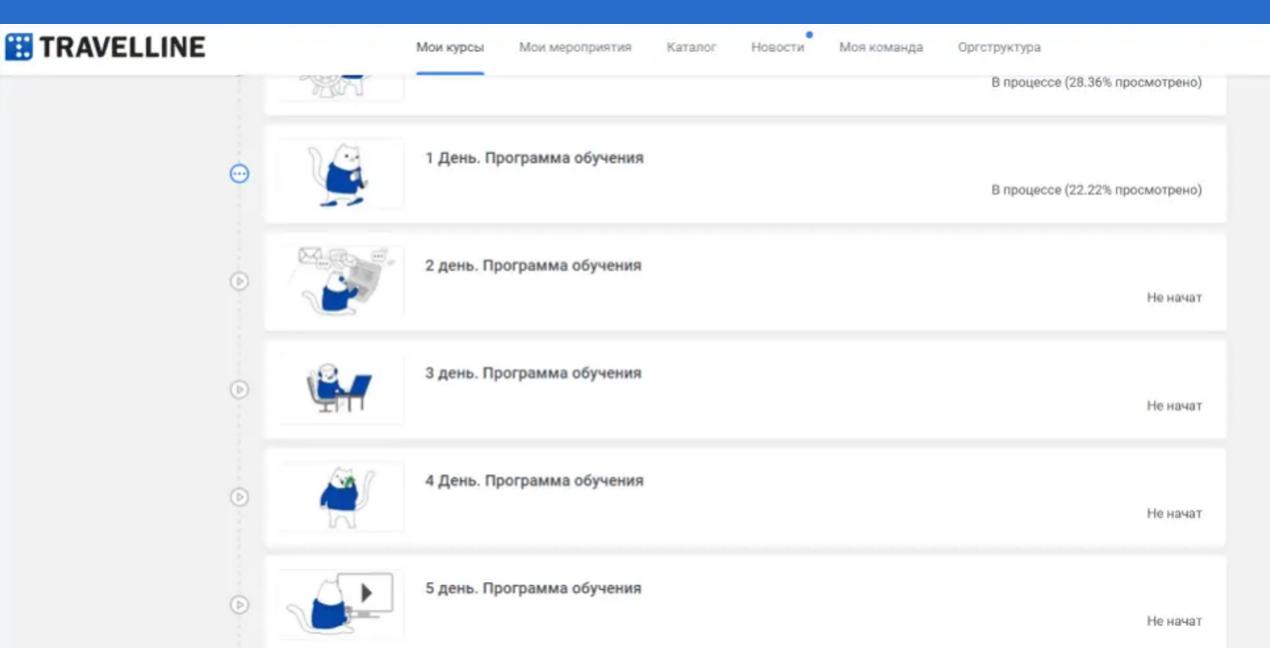


Подготовьте четкую программу обучения

- □ Определитесь со сроком обучения
- □ Выделите контрольные точки
- Расскажите о критериях оценки
- □ Выберите наставников
- □ Регулярно давайте обратную связь



В 2022 году мы перевезли программу из Excel в СДО iSpring







Любить. Слышать. Ценить. Уважать. Лечить



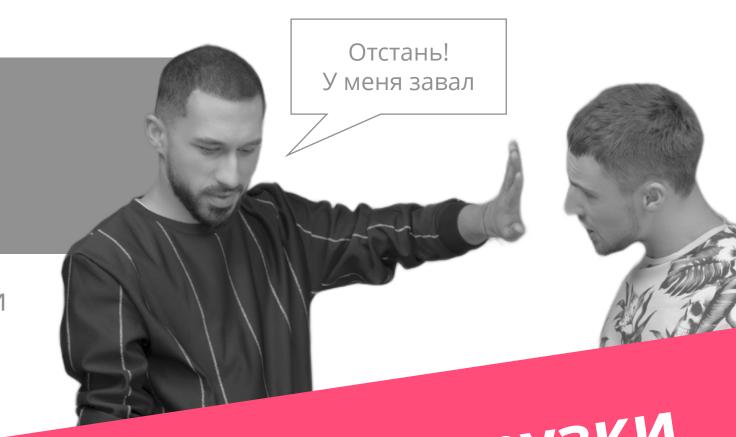
Соберите обратную связь

- ✓ Опросы удовлетворенности
- ✓ Еженедельные стендапы
- ✓ Встречи 1:1



Соберите обратную связь

- Опросы удовлетворенности
- Еженедельные стендапы



Даже в периоды высокой нагрузки и турбулентности

Действуем по обстоятельствам

Поддерживающие мероприятия. Например, мастер-майнды или стендапы.

Действуем по обстоятельствам

Поддерживающие мероприятия. Например, мастер-майнды или стендапы.

Драйв

Организуйте больше мозговых штурмов и раздайте зоны ответственности.

по обстоятельствам

Поддерживающие мероприятия. Например, мастер-майнды или стендапы.

Драйв

Организуйте больше мозговых штурмов и раздайте зоны ответственности.

Недостаток знаний

Тренинги. Тренинги.

Поддерживающие мероприятия. Например, мастер-майнды или стендапы.

Драйв

Организуйте больше мозговых штурмов и раздайте зоны ответственности.

Недостаток знаний

Тренинги. Тренинги. Тренинги.

Хочется сплочения или отдыха

Выезды и тусэ.



Разогреть Команду



Мастер-майнды

- ✓ поддержка
- **/** развитие
- ✓ сплочение
- ✓ креатив



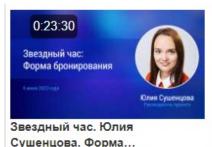


Не жадничайте, делитесь

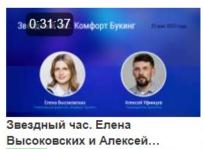
Распределяйте зоны ответственности, поддерживайте инициативы своих сотрудников и превращайте их в ИПР.

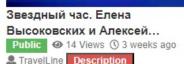
Звездные часы

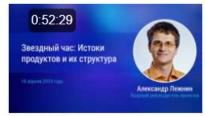
Или как занять сотрудника на целый год :)



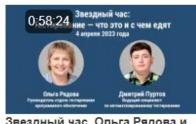
TravelLine Description

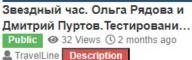


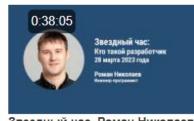


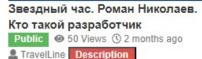


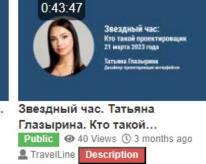


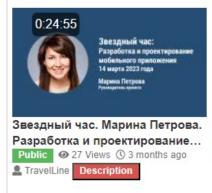


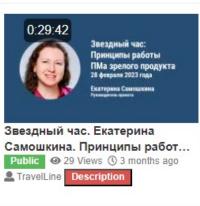


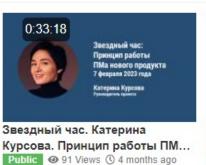




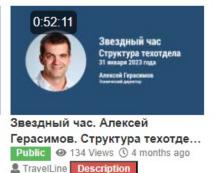








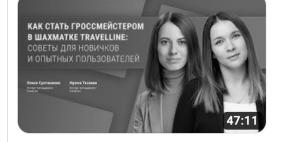
■ TravelLine Description





Точки роста в нашей команде

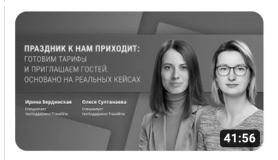
- Наставничество
- 🕆 Вебинары
- 🕆 Статьи в базу знаний
- 🕆 Регламенты
- 🕆 Мозговые штурмы
- 🕆 Проекты со смежными командами



Как стать гроссмейстером в шахматке TravelLine: советы дл...

812 просмотров

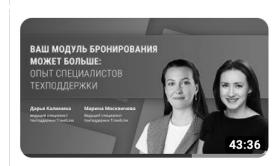
• Трансляция закончилась 2 месяца



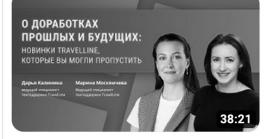
Праздник к нам приходит: готовим тарифы и приглашаем...

644 просмотра

• Трансляция закончилась 6 месяцев



Ваш модуль бронирования может больше: опыт специалистов...



О доработках прошлых и будущих: новинки TravelLine,...

1,1 тыс. просмотров

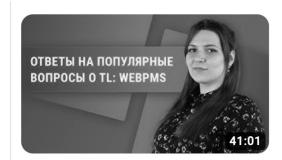
• Трансляция закончилась 4 месяца



TL: Channel Manager: разрушаем мифы и отвечаем на частые...

1 тыс. просмотров

• Трансляция закончилась 8 месяцев



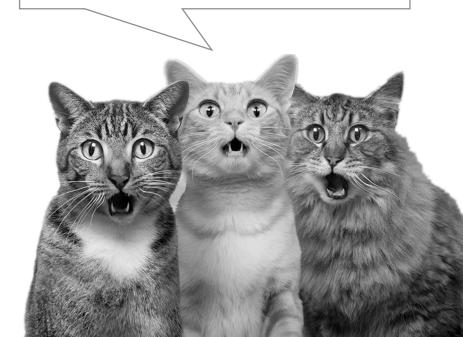
Ответы на популярные вопросы о TL: WebPMS



Индивидуальный подход

- ✓ Мы руководствуемся типами мотивации по В. Герчикову.
- Обязательно оцениваем уровень готовности сотрудника.
- Применяем разные стили управления.

В смысле половина прошла, а еще котиков не было?!





Предупреждение выгорания



Ощущение суперсилы



Рост экспертности в глазах коллег



Новый скилл



Возможность зарабатывать больше



Рост вовлеченности сотрудников



Школа саппорта

Школа клиентоориентированности

- ✓ Сотрудники узнают, что производит компания
- ✓ Учатся понимать потребности клиентов
- ✓ Говорят с ними на одном языке

TRAVELLINE

СЕРТИФИКАТ

удостоверяет, что

Надежда Орман

успешно освоила курс Школы Саппорта по программам:

- TL: Booking Engine
- TL: Channel Manager
- TL: Express
- TL: Rate Shopper
- TL: Reputation
- TL: Price Optimizer

МАРИНА МОСКВИЧЁВА

> НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ

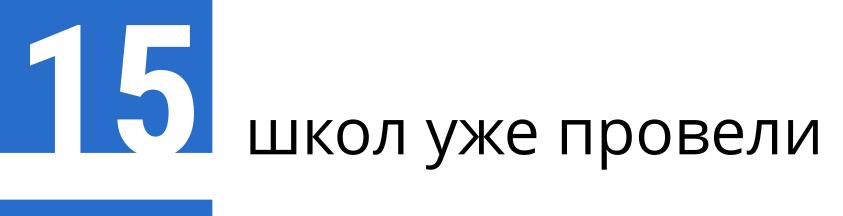
наталья малочкина

НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ ЕЛЕНА ОРЛОВА

ЗАВЕДУЮЩИЙ УЧЕБНОЙ ЧАСТЬЮ

2023 г.







сотрудников из 500+ прошли школу минимум 1 раз



отделы компании участвовали в школе

продажи, маркетинг, юристы, бухгалтеры, разработчики, дизайнеры





711 BCE 3T0?



Лучший процент вовлеченности подразделения среди IT-компаний России

Данные результатов исследования на платформе Happy Job







Тимлид — тоже часть шарлотки, и о нем/ней надо заботиться

Сканируйте своё состояние. Восполните энергию. Заботьтесь о себе

Ждем ваши вопросы

Елена Орлова

Директор технической поддержки TravelLine

+7 (937) 114-84-41 elena.orlova@travelline.ru

Наталья Родионова

Руководитель отдела входящей поддержки TravelLine

+7 (927) 682-38-72 natalya.rodionova@travelline.ru

Получите рецепт шарлотки и эту презентацию

Отсканируйте QR-код или перейдите по ссылке

