



Команда "под ключ"

Акмадиева Саида

Передовой Опыт Контактных Центров 2023



ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ БИЗНЕСА

ВХОДЯЩАЯ ЛИНИЯ

- Техническая поддержка пользователей ДБО
- Общая линия поддержки РКО
- Чаты

ПРОДАЖИ

- Канал Digital
- Партнерский канал
- Канал Telesales

УДАЛЕННОЕ ОТКРЫТИЕ СЧЕТОВ

- Открытие расчетных счетов удаленно
- Подключение дополнительных сервисов

БИЗНЕС-АССИСТЕНТЫ

- Дистанционное персональное обслуживание клиентов
- Развитие и удержание клиентов

ГРУППА СОПРОВОЖДЕНИЯ

- Супервизоры (контроль трафика)
- Контроль качества обслуживания
- Контент – менеджеры
- Тренерский состав

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Сотрудникам
- Друг другу для улучшения процессов
- Обратная связь от сотрудников и работа с ней

РУКОВОДИТЕЛИ

- Развитие компетенций
- Наставничество внутри КЦ
- Инструменты: БЗ и материалы в полях

ONBOARDING

- Подбор кандидатов
- Знакомство с нами
- Адаптация в период обучения и введения в роль

КАРЬЕРНАЯ МОДЕЛЬ

- Матрица карьерного роста
- Оценка компетенций и золотой фонд сотрудников
- Оценка руководителей и сопровождения

МОТИВАЦИЯ

ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ



МОТИВАЦИЯ НА УРОВНЕ ЦЕНТРА



МОТИВИРУЮЩАЯ СРЕДА

Доски с рейтингами, целями, фотографиями лучших

Мотивационные плакаты

Комната отдыха: аэрохоккей, массажное кресло



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СОТРУДНИКАМИ

Введение роли фан-менеджера

Регулярные опросы eNPS, система сбора идей от сотрудников

План мероприятий на основании проблематики



МЕРОПРИЯТИЯ

План мероприятий исходя из проблемных зон

Тимбилдинги, квесты

Дни для детей, Благодарственные письма родителям



**НЕ БУДЬ
РАВНОДУШНЫМ
К ПРОБЛЕМЕ КЛИЕНТА**

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Сотрудникам
- Друг другу для улучшения процессов
- Обратная связь от сотрудников и работа с ней

РУКОВОДИТЕЛИ

- Развитие компетенций
- Наставничество внутри КЦ
- Инструменты: БЗ и материалы в полях

ONBOARDING

- Подбор кандидатов
- Знакомство с нами
- Адаптация в период обучения и введения в роль

КАРЬЕРНАЯ МОДЕЛЬ

- Матрица карьерного роста
- Оценка компетенций и золотой фонд сотрудников
- Оценка руководителей и сопровождения

ONBOARDING

ПУТЬ НОВИЧКА ОТ ОТБОРА ДО УСПЕШНОЙ АДАПТАЦИИ

Составление **MRH, MSR профилей**,
определение компетенций для
каждой позиции



Единый отбор на все позиции центра
исходя из профилей кандидата



Изменение программы обучения
для массового набора и
старта обучения всех групп



Вводный день: рассказываем о
центре, проводим экскурсию,
знакомимся с командой



Книга новичка с вводной
информацией о центре



Адаптация: мероприятия
обучающие и вовлекающие в
течение первых 3 месяцев



АДАПТАЦИЯ И КНИГА НОВИЧКА

МАРШРУТ СТАЖЕРА



телеграмм-канал
«Новости Центра
Дистанса»

Ты держишь в руках карту маршрута стажера, в которой найдешь ответы на многие вопросы, связанные с твоей работой.

Адаптационный лист			
Дата приема на работу		Дата окончания испытательного срока	
ФИО руководителя группы		тел.:	

ЗНАКОМСТВО С РУКОВОДИТЕЛЕМ, ЭКСПЕРТАМИ И КОЛЛЕКТИВОМ

Ответственный: **Руководитель группы**
Знакомство, беседа с РГ.

ЗНАКОМСТВО С ЦД

Ответственный: **Эксперт**
Знакомство ЦД. Экскурсия по рабочим зонам. Изучение материалов «Помощи новому сотруднику». Добавление в рабочие чаты и рассылки.

ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

Ответственный: **Тренер**
Предоставление рабочих программ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

Ответственный: **Тренер / Наставник**
Техника продаж, ролевые, практика в чатах

ПРОХОЖДЕНИЕ КУРСОВ/ТЕСТИРОВАНИЙ

Ответственный: **Эксперт**
Закрытие обязательных курсов на Учебном портале <https://ucp.ucoz.ru>

ВСТРЕЧА С ОТДЕЛОМ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ЗВОНКОВ.

Ответственный: **Сотрудник КК**
Общая информация о процессах КК, Vennit, ФСО.

ВСТРЕЧА С СУПЕРВИЗОРАМИ

Ответственный: **Супервизор**
Правила графика работы, трудового дня

МАСТЕРСКИЕ ПО ОРАБОТКЕ НАВЫКОВ

Ответственный: **Тренер**
Противоречивые случаи по средствам телефона. Тренер выступит в качестве клиента. Отработка навыков переговоров и обработка возражений.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Ответственный: **Наставник**
Совместное прослушивание собственных звуковых файлов с наставником

КОУЧИНГ

Ответственный: **Наставник**
Встреча с экспертом (наставником) для обсуждения сложных случаев и зон роста. Прослушка звонков на двойном ушае

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕНИНГИ

Ответственный: **Наставник**
Развитие навыков

ПРОПУСКА

Ответственный: **Эксперт + СВ**
Зачислено временного пропуска на постоянный пропуск происходит через 7-14 календарных дней с даты трудоустройства. Получить пропуск ты сможешь в Бюро пропуска.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА И ДОСТУПОВ

Ответственный: **Эксперт**
После обучения для тебя будет оборудовано рабочее место. Также тебе будут предоставлены доступы к программам, которые необходимы для работы

ЗНАКОМСТВО С БАЗОЙ ЗНАНИЙ

Ответственный: **Тренер**
Правила работы с Базой Знаний. Знакомство со Страничкой оператора



ОПЛАТА ТРУДА И МОТИВАЦИЯ

Зарплата начисляется на карту Банка 2 раза в месяц: 7 и 22 числа

Пример расчета: исходя из выполненной работы РГ и выполненности минимальной необходимости можно учесть у Руководителя группы.



ОБУЧЕНИЕ

При трудоустройстве все сотрудники проходят обязательное обучение. В дальнейшем при работе мы проводим тренинги для повышения уровня знаний и компетенций лично, либо онлайн в виде вебинарных курсов в ВБ Сир и на учебном портале.

* Не забудь установить приложение ВБ Сир! Пройдешь все курсы - обязательно.



ПРИЕМ ПИЩИ

У нас на каждом этаже есть столовые, в которых есть горячие и холодные напитки. Попробуй меню в день, для удобства ты получишь бланк заказа от лица.



ЛЬГОТЫ И ПРИВИЛЕГИИ

Сотрудники Банка предоставляются:

- ЗМС;
- Страхование от несчастных случаев и болезней;
- Пособия от компаний партнеров;
- Личные условия кредитования;
- Доплата по листку нетрудоспособности.



ОТПУСК

Члены команды с момента трудоустройства тебе есть возможность взять отпуск.

Граждан, чьи запланировать отпуск, нужно согласовать даты с Руководителем и Супервизором.



КОММУНИКАЦИИ

У нас есть несколько каналов, где мы общаемся и делимся полезной и важной информацией: чат почты, чат в мессенджерах, общий чат группы в WhatsApp, мессенджер канал Ютуб в Telegram.



МОНИТОРИНГ КЦ

В нашем отделе Мониторинг сотрудников Центра Дистанса проводит Супервизор.

Все обзоры, переписки и письма разговариваются. График работы, отпуски и общие моменты в чатах и письмах. В случае, если возникли вопросы, то необходимо обратиться к Рун-группе и Супервизору.

При оформлении большого отгула поставить в известность Рун-группу и Супервизора.



РАБОЧЕЕ МЕСТО

У каждого сотрудника есть свое рабочее место в корпоративной комнате. Следят за порядком на рабочем столе и за чистотой рабочего места.

Если ты заметишь, что есть проблема с телефоном, компьютером, либо ты заметишь, что не хватает доступа или что ты работаешь неэффективно, то немедленно сообщи об этом своему Руководителю.



СТРАНИЦА ОПЕРАТОРА

В Базе знаний есть Страница оператора, где ты можешь ознакомиться с информацией и полезной информацией.

В разделе «Ю Бизнес и Центр» Дистанса можно



ГРАФИК РАБОТЫ

Все обзоры, переписки и письма разговариваются. График работы, отпуски и общие моменты в чатах и письмах. В случае, если возникли вопросы, то необходимо обратиться к Рун-группе и Супервизору.

При оформлении большого отгула поставить в известность Рун-группу и Супервизора.

Соблюдение графика работы и общих правил работы.



КОРПОРАТИВНАЯ ПОЧТА

Работники в Lithe Notes. Обязательный способ общения: письма по почте от Рун-группы, Супервизора, Руководителя КЦ, Этим и т.д. и через личные письма для всех.

После от Руководителя/Супервизора и Информационного Центра Дистанса должны быть обязательны прочтения в течение часа после их получения.

Для быстрого взаимодействия мы используем чаты в мессенджерах.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА В ЦЕНТРЕ ДИСТАНСА

У каждого сотрудника есть свое рабочее место в корпоративной комнате. Следят за порядком на рабочем столе и за чистотой рабочего места.

Если ты заметишь, что есть проблема с телефоном, компьютером, либо ты заметишь, что не хватает доступа или что ты работаешь неэффективно, то немедленно сообщи об этом своему Руководителю.



ДРЕСС-КОД

Мы работаем в деловом стиле одежды. Одежда: чистая и опрятная, выглаженная.

При оформлении большого отгула поставить в известность Рун-группу и Супервизора.



ОТДЫХ

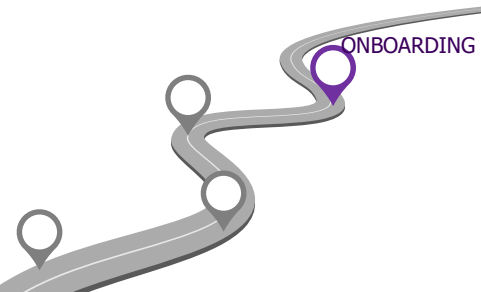
У нас есть светлая и теплая комната отдыха с уютными диванчиками, где в свободный рабочий день можно почитать, посмотреть фильм, пообщаться с коллегами. Комната отдыха находится на 9 этаже (обозначен 909).



КАЛИБРОВКА

Свое знание и навыки ты можешь проверить самостоятельно в Vennit.

У каждого сотрудника есть свое рабочее место в корпоративной комнате. Следят за порядком на рабочем столе и за чистотой рабочего места.



СТРАНИЦА ОПЕРАТОРА

Страница оператора

по дате

9 документов

Контроль качества

■ Страница оператора

Карьера в Центре Дистанса

■ Страница оператора

Конкурсы

■ Страница оператора

Рабочие ссылки

■ Страница оператора

Программа мотивации

■ Страница оператора

О Банке и Центре Дистанса

■ Страница оператора

Правила работы

■ Страница оператора

Доска почёта

■ Страница оператора

Важно

■ Страница оператора

О Банке и Центре Дистанса

О Банке

Центр дистанционного обслуживания бизнеса

Наше руководство

Ценности и концепция развития

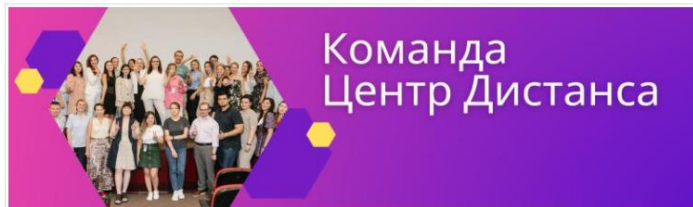
Наши мероприятия

Льготы и привилегии

Рабочие зоны

Центр дистанционного обслуживания бизнеса

Рады приветствовать тебя на странице оператора Центра Дистанса !



В качестве знакомства расскажем тебе о наших направлениях.

В Центре Дистанса 5 групп, которые занимаются обслуживанием клиентов Малого бизнеса:

- Группа дистанционных продаж и привлечения клиентов;
- Группа дистанционных продаж и банковского обслуживания;
- Группа оформления электронных сервисов;
- Группа дистанционных клиентских менеджеров;
- Группа сопровождения дистанционного обслуживания.

Правила работы

Рабочие смены

Правила работы со статусами

Оплата труда

Отпуск

Больничный

Отгул (ДО)

Персональный день

Заказ справки 2-НДФЛ

Работа с почтой Lotus

РУКОВОДИТЕЛИ

- Развитие компетенций
- Наставничество внутри КЦ
- Инструменты: БЗ и материалы в полях

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Сотрудникам
- Друг другу для улучшения процессов
- Обратная связь от сотрудников и работа с ней

ONBOARDING

- Подбор кандидатов
- Знакомство с нами
- Адаптация в период обучения и введения в роль

КАРЬЕРНАЯ МОДЕЛЬ

- Матрица карьерного роста
- Оценка компетенций и золотой фонд сотрудников
- Оценка руководителей и сопровождения

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

СОТРУДНИКАМ

Культура и среда для предоставления обратной связи:

Обучение всех, кто взаимодействует с сотрудниками; выделен день для бесед (1 полный день в 2 недели); отдельные переговорные помещения; несколько каналов запроса и предоставления ОС

Контроль и измерение: календари встреч и календари проработок с сотрудниками; снятие и контроль статистики; таргеты – минимально 1 полноценная ОС в квартал на сотрудника, 75% положительной ОС на сотрудника во всех каналах взаимодействия

Мотивация к благодарности: бонус за благодарность клиента; мотивационные конкурсы на благодарность внутри коллектива



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ДРУГ ДРУГУ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

01

Раз в две недели менеджеры и сопровождение ходят «в поля» к сотрудникам друг друга

02

Наблюдения «в полях» фиксируются в единый отчет

03

Собирается круглый стол для обсуждения наблюдения и предложений по улучшению

04

Формируется роудмеп по реализации изменений, предложенных на общем обсуждении

- ✓ Обратная связь всегда в продуктивном и доброжелательном ключе
- ✓ Несмотря на то, что руководители на основании анализа показателей своих направлений также регулярно инициируют изменения, такая обратная связь друг другу – эффективный работающий инструмент

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ИНСТРУМЕНТЫ

Чек -лист выхода на активность "час в полях".	
Посетитель:	
Подразделение посетителя:	
Руководитель подразделения-места посещения:	
Дата визита:	
Время визита:	
Заполняется во активности "час в полях"	
Проблематика по сотруднику	Проблематика по процессу
Вопросы для самоконтроля:	
1. В БЗ процесс описан корректно?	
2. Как можно улучшить процесс?	
3. Какой эффект может быть достигнут по итогам изменений?	
Итоги визита	
Возможное решение	

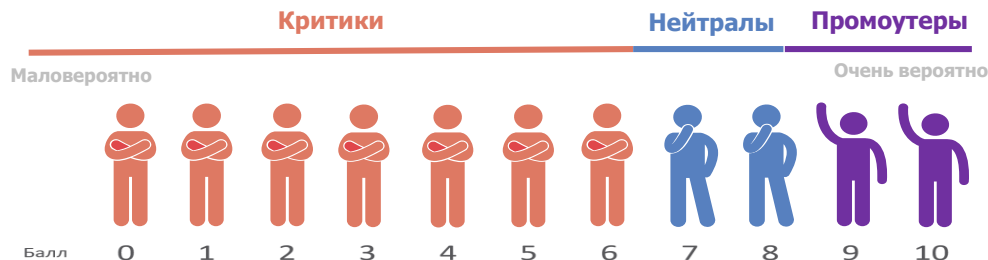
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОПРОС ENPS

Регулярный ежеквартальный анонимный опрос
Employee Net Promoter Score (eNPS)

Опрос фан-менеджера → Анализ → План мероприятий в работу

Основной вопрос: Оцените, насколько вы готовы рекомендовать друзьям, знакомым и родственникам Центр Дистанса Банка Уралсиб в качестве потенциального работодателя и места работы?

Дополнительно: открытые комментарии



Индекс Employee Net Promoter Score, eNPS = % Промоутеров - % Критиков



* Входит в крі фан-менеджера

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

ЭКОСИСТЕМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Центр Дистанса

Поделитесь идеей

- Предложения по организационным вопросам
- Предложения по БЗ и алгоритмам
- Предложения по процессам и продуктам Банка
- Предложения по жизни в Центре Дистанса

Карьера

- Откликнуться на вакансию центра
- Вступить в Золотой фонд
- Привести друга

Обратная связь

- Встреча с Руководителем группы
- Вопрос по премии
- Вопрос по заработной плате
- Встреча с Руководителем Центра Дистанса

Пожаловаться

Запрос на тренинги

- Тренинги по продажам
- Тренинги по сервису
- Прочее

Убедитесь



Обработка обращения сотрудника – **24 рабочих часа**



Индивидуальный ответ каждому сотруднику



Возможность **снятия статистики** по направлениям



Идеи уходят в реализацию руководителям направлений

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



РУКОВОДИТЕЛИ

- Развитие компетенций
- Наставничество внутри КЦ
- Инструменты: БЗ и материалы в полях

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Сотрудникам
- Друг другу для улучшения процессов
- Обратная связь от сотрудников и работа с ней

ONBOARDING

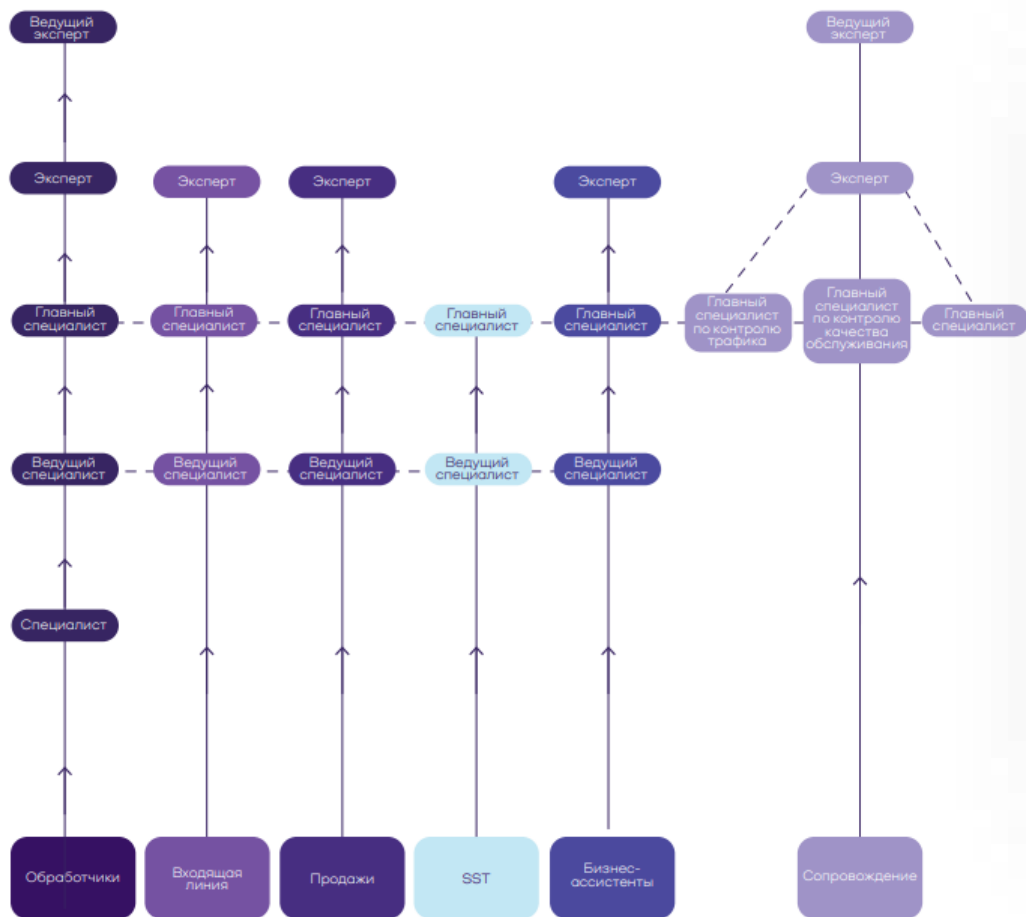
- Подбор кандидатов
- Знакомство с нами
- Адаптация в период обучения и введения в роль

КАРЬЕРНАЯ МОДЕЛЬ

- Матрица карьерного роста
- Оценка компетенций и золотой фонд сотрудников
- Оценка руководителей и сопровождения

КАРЬЕРНАЯ МОДЕЛЬ

МАТРИЦА И ПРИНЦИПЫ КАРЬЕРНОГО РОСТА



Расти в карьере можно как вертикально, так и горизонтально

Требования к кандидату для перехода: стаж и выполнение KPI

При наличии вакансии

При выполнении показателей несколькими кандидатами – **рейтинговая система отбора**

Для некоторых позиций (менеджеры, сопровождение) – определен минимальный **набор компетенций**, который оценивается через **Ассессмент-центр**

Кандидат **получает обратную связь** после прохождения Ассессмент-центра; и в случае, если не набирает минимальный балл – **получает рекомендации** по прокачке требуемых навыков

В Базе знаний сотрудника есть широкий перечень рекомендаций по каждой компетенции (книги, курсы, фильмы и задачи)

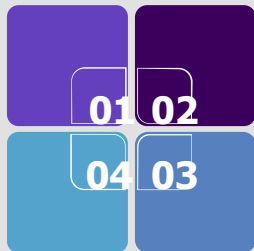
Практика – лучшая прокачка: после прохождения Ассессмент-центра сотрудник может **вступить в Золотой фонд** и получать задачи от всех руководителей

КАРЬЕРНАЯ МОДЕЛЬ

ОЦЕНКА КОМПЕТЕНЦИЙ

МЕНЕДЖЕРОВ И СОПРОВОЖДЕНИЯ

На основании MSR создана **матрица компетенций** для каждой роли (менеджеры, сопровождение) и происходит оценка на ежеквартальной основе



ИПР – индивидуальный план развития включает в себя **задачи и рекомендации** для повышения уровня владения скиллами

При выявлении зон роста непосредственный руководитель совместно с сотрудником **формируют ИПР**

Оцениваются **как soft-скиллы, так и hard:** понимание продуктовки и владение ПО, необходимых для работы в соответствии с ДИ

КАРЬЕРНАЯ МОДЕЛЬ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Сотрудникам
- Друг другу для улучшения процессов
- Обратная связь от сотрудников и работа с ней

РУКОВОДИТЕЛИ

- Развитие компетенций
- Наставничество внутри КЦ
- Инструменты: БЗ и материалы в полях

ONBOARDING

- Подбор кандидатов
- Знакомство с нами
- Адаптация в период обучения и введения в роль

КАРЬЕРНАЯ МОДЕЛЬ

- Матрица карьерного роста
- Оценка компетенций и золотой фонд сотрудников
- Оценка руководителей и сопровождения

ОБУЧЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

На основании ИПР для каждого руководителя составляется **план мероприятий** на год вперед: практические задачи, теоретические обучения

За прошедший год командой менеджеров **пройденны обучения**: Основы руководства, Мотивация персонала, Убедительные коммуникации, Результативная команда, Коммуникации руководителя, Обратная связь, Эмоциональный интеллект, Эффективный подбор персонала, Основы управления, Убойные презентации и продажи

Обучения: внешние, внутренние от тренеров центра и смежных подразделений, внутри центра – практикумы от опытных руководителей

Разработано **вводное обучение** для руководителей (старшие операторы, руководители групп)

Разработана **страница менеджера**: страница, на которой собраны все необходимые материалы для руководителя



ШКОЛА ЛИДЕРА

ВНУТРИ ЦЕНТРА



НАСТАВНИЧЕСТВО

Наставничество от опытных руководителей центра: формирование зон роста, запроса, трекинг динамики, советы и поддержка

ПРАКТИКА

Практическая отработка навыков: тренируемся как на вымышленных кейсах, так и на реальных

ОБСУЖДЕНИЕ

Новички и опытные руководители: собираем тематические воркшопы, обсуждаем наш прогресс, разбираем кейсы друг друга

руководители



ИНСТРУМЕНТЫ

БАЗА ЗНАНИЙ РУКОВОДИТЕЛЯ И МАТЕРИАЛЫ В ПОЛЯ

Процедуры и материалы в помощь для выполнения рутинного функционала руководителей

Практические материалы по обратной связи сотрудникам, например шаблоны писем с показателями

Перечень показателей с методикой расчета, маршруты отчетов, видео по разбору сложных отчетов

Перечни ответственных внутри центра и в смежных направлениях, реестр адресов

Лайфхаки и часто задаваемые вопросы

Общая информация

Чек-лист работы эксперта и РГ

К кому обратиться?

Маршруты отчетов

Оценка и развитие

Лайфхаки

FAQ

FAQ

Уралсиб



FAQ

Страница менеджера

4 документа

Общая информация

■ Страница менеджера

Работа с сотрудниками

■ Страница менеджера

Работа с показателями

■ Страница менеджера

Организационные вопросы

■ Страница менеджера

РУКОВОДИТЕЛИ

ИНСТРУМЕНТЫ

БАЗА ЗНАНИЙ РУКОВОДИТЕЛЯ И МАТЕРИАЛЫ В ПОЛЯ

Алгоритм осуществления обратной связи		ДА	НЕТ
1	Начинаем с позитива. (можно спросить как в целом дела у сотрудника)		
2	Спрашиваем как в целом сотрудник оценивает свою работу, результаты выполнения планов. Отмечаем положительные стороны сотрудника.		
3	Даем "фотографию" ситуации. (Конкретные цифры, факты, его результатов работы - можно показать наглядно таблицу с результатами, отчет по работе.		
4	Спрашиваем сильные и слабые стороны его работы на конкретных цифрах (по его мнению). Уточняем причины достижения представленных результатов. Важно: 1) вопросы должны быть открытыми и не подразумевать ответ - "да/нет". Пример: "С чем связано отклонение от целевого плана по каким инструментам удалось достичь данный пока		

5	Спрашиваем, что будет делать сотрудник, чтобы не допустить ситуацию в дальнейшем? Какие дополнительные инструменты необходимы для дальнейшей работы? Что можно было сделать лучше изменить? (в его Как вы - как руководитель, можете ему в этом по	Группа:		Дата собрания:		Заполнено (ФИО)		Да	Нет
		Тема:							

5	Какие дополнительные инструменты необходимы для дальнейшей работы? Что можно было сделать лучше изменить? (в его Как вы -как руководитель, можете ему в этом по	Логика собрания	1	Собрание началось и закончилось вовремя?			
6	Договариваемся о следующих шагах, определяем мероприятия, четко устанавливаем сроки проведения и фиксируем планируемый эффект от их проведения		2	Была ли использована визуализация (флипчарт, раздаточный материал)			
			3	Все ли члены команды присутствовали на собрании?			
		Подготовка к собранию	4	Удалось ли уделить время проверке визуализации на корректность?			
5	Визуализация содержала актуальную информацию?						
6	Было ли использовано цветовое кодирование (зеленый, желтый, красный) для того, чтобы сосредоточить обсуждение на приоритетных вопросах и проблемах?						
7	Спрашиваем ОС от сотрудника о работе подразделения, хотелось бы улучшить.	7	Каждый член команды принял активное участие ?				
8	Завершаем ОС на позитивной ноте, подводим итоги	Проведение собрания	8	Было ли обсуждение вопросов целенаправленным и основанным на фактах?			
			9	Были ли выявлены успехи и трудности?			
			10	Обсуждались ли во время ежедневного собрания загрузка и возможности команды?			
		Итоги собрания	11	Подведены ли итоги собрания? Направлен протокол встречи?			
			12	Доведена ли информация до участников, которые не присутствовали на встрече?			
Оценка собрания: (Кол-во "да")			0-6	7-10	11-12		

Как справиться со стрессом на рабочем месте

Не пренебрегайте обеденным перерывом.

Отлучитесь из офиса, чтобы пообедать в приятной компании. Главное условие – не обсуждать за обедом рабочие вопросы.

Отвлекайтесь

Тратьте несколько минут в день на то, чтобы спланировать выходные или праздники. Переключение с рабочих проблем на мысли о досуге вернет Вам хорошее настроение

Измените обстановку

Наведите порядок в бумагах или переставьте мебель. Это способствует приливу сил перед новым делом

Дышите ровно

Чтобы успокоиться, нужно выровнять дыхание, причем выдох должен быть длиннее вдоха. Справиться со стрессом помогает спокойное брюшное дыхание.

Давайте себе позитивные установки.

В сложных ситуациях внушайте себе, что Вы легко справитесь со своими задачами: «Моя компетентность и опыт помогут мне справиться с этой задачей».

Посчитайте до 10

Если Вас захлестнули эмоции, три раза подряд посчитайте до десяти и обратно.

ЧЕК-ЛИСТ ПРОВЕДЕНИЯ СОБРАНИЙ С ГРУППОЙ

БОНУС 😊

Смешной мем

Оператор:
Уточняю информацию, оставайтесь на линии

Клиент:



Очень смешной мем

Поздний вечер пятницы, у сотрудника возникает сложный вопрос.

Эксперт/руководитель группы, которому пришло сообщение от этого сотрудника:



Совсем смешной мем (жесть)

Супервизор, когда увидел 10 человек в статусе "Работа с заявкой":



МЕМЫ





Акмадиева Саида

Руководитель дирекции

«Центр дистанционного обслуживания бизнеса»

8-987-5551232

akmadievasi@ufa.uralsib.ru



Уралсиб