



Конференция «ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ – Excellence in Customer Contacts - 2023»

«Приготовление идеальных сотрудников»

Тагайкина Анна, начальник отдела
интернет продаж
Газпромбанк

Положительное влияние на деятельность организации

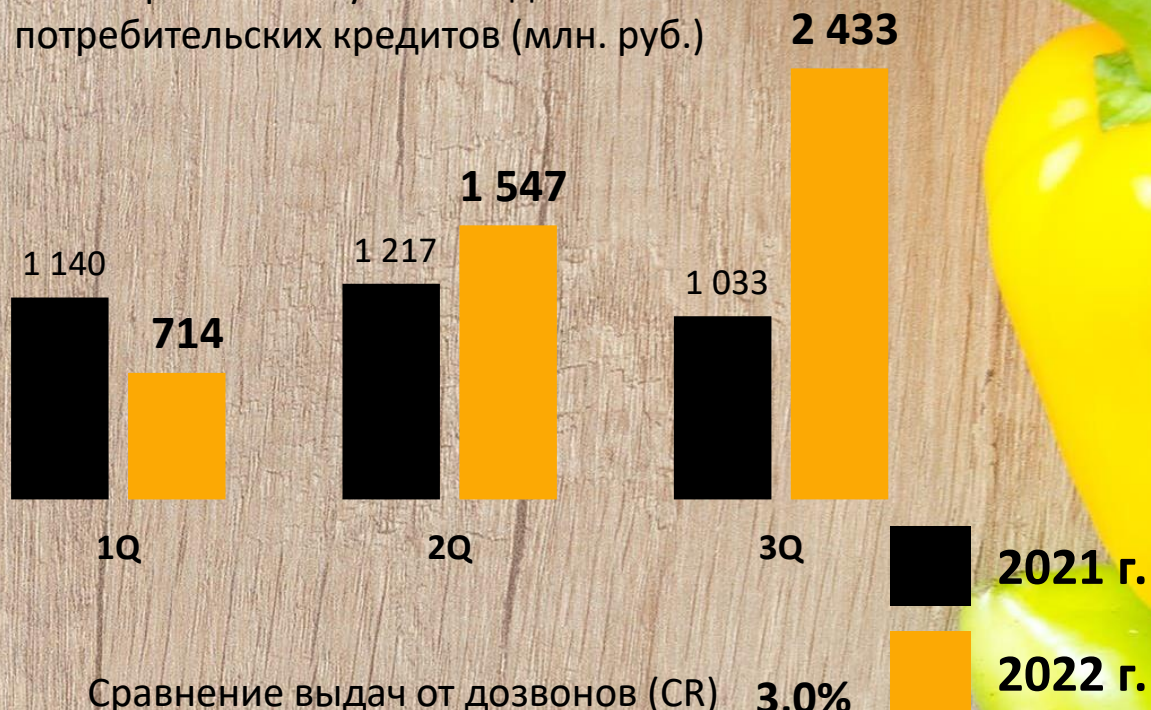
1,1
млрд. руб.

Составил рост
суммы выдачи
потребительских
кредитов

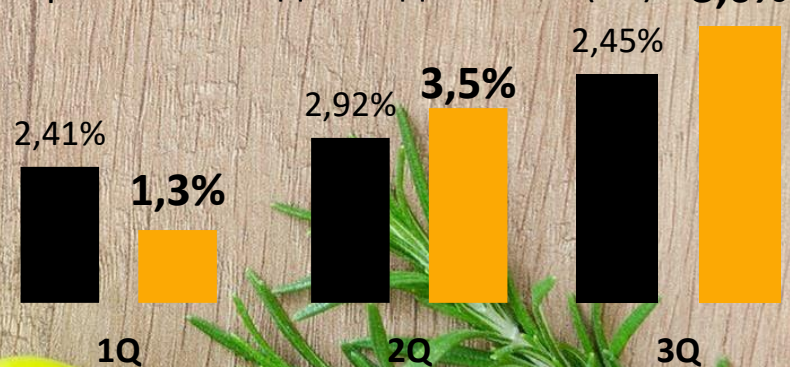
123%

На столько увеличились
дозвоны до клиентов

Сравнение суммы выдачи
потребительских кредитов (млн. руб.)



Сравнение выдач от дозвонов (CR)





Готовь как ШЕФ

1

Определяем софтовые навыки путем выполнения заданий

2

Прикрепляем опытного наставника к каждому новичку

3

Готовим для каждого адаптационный план

4

Делаем срез по итогам проведенных мероприятий

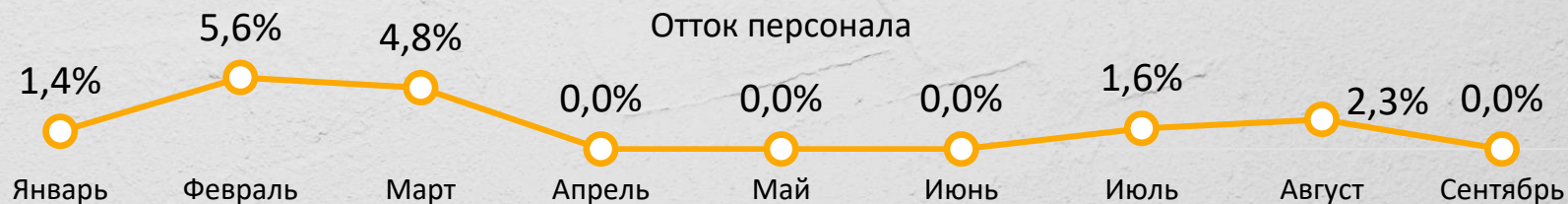
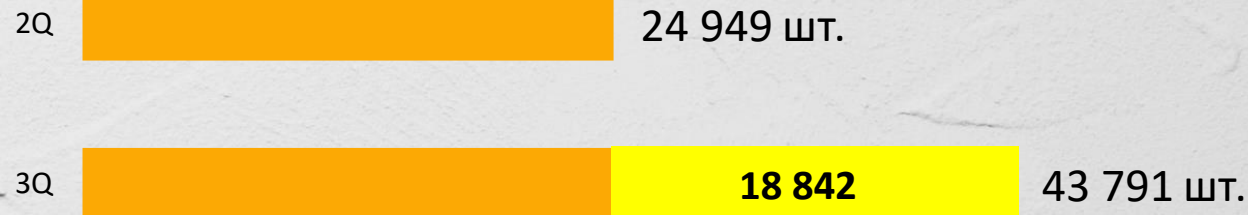
Операционная эффективность

Согласия выросли
на **18 842 шт.**

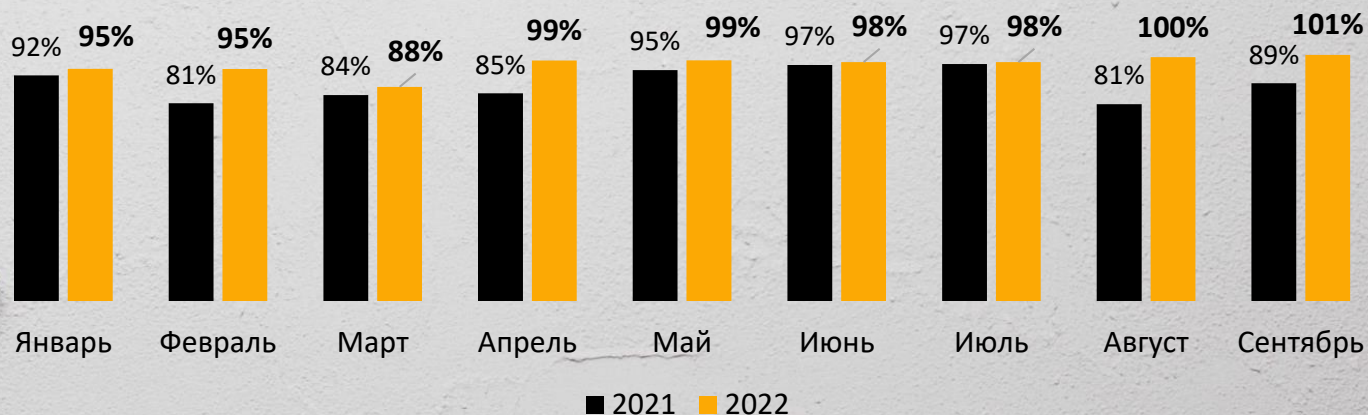
Удержание оттока
на уровне **2,1%**
при ЦЗ в 4%

Показатель качества
вырос на **9%**

Сравнение согласий
(2 квартал 2022 г. и 3 квартал 2022 г.)



Сравнение % выполнения ЦЗ качества (ЦЗ 93%) за 2021 и 2022 гг.



Вовлеченность

2021

vs

2022

В целом

95,5%

97,3%

Руководитель

9,4

9,4

Баланс

7,3

7,6

Лояльность

2021

vs

2022

В целом

79,1%

89,2%

Не думают о
смене работы

64%

81%

Рекомендуют
руководителя

88%

95%

Гордятся
компанией

85%

92%

Удовлетворенность

2021

vs

2022

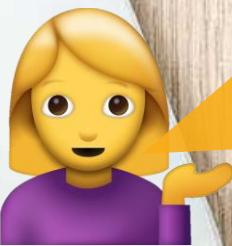
89,6%

94,6%



ГАЗПРОМБАНК

Отзывы сотрудников



«Не могу даже представить, как сложилась бы моя жизнь, не будь именно Аня моим руководителем в самом начале моей карьеры в ГПБ. Ведь она была не только руководителем, который был рад помочь в любое время дня и суток, но и настоящей опорой и другом, даже при условии, что наши пути давно разошлись. Большое спасибо Ане за ее любовь и вклад в работу».
Николаева Алиса, главный специалист, Отдел дистанционного сервиса Департамента частного - банковского бизнеса

«Я очень признателен Ане за ее работу в качестве моего супервизора. Она помогла в самое трудное время для новичков, период адаптации, помогла найти свое призвание и порекомендовала меня в отдел мониторинга. Был очень рад работать под ее началом».
Ястребов Данил, ведущий эксперт, Отдел мониторинга



«Когда меня перевели в группу Ани, то спустя месяц или два я получила повышение до старшего специалиста, которое не могла до этого получить 2 года. Результаты моей работы значительно улучшились. Настроение приходит на работу появилось вновь. До этого чувствовала себя выгоревшей. Когда Аню перевели в другую группу, я искренне расстроилась. Среди всех руководителей группы, с которыми я работала, она была самым лучшим».
Егорова Ольга, эксперт, Сектор обслуживания премиальных клиентов



ГАЗПРОМБАНК

