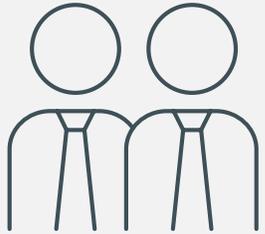


---

## **Передовой опыт Контактных Центров 2023 г.**

Работа с персоналом в контакт-центре. Минимизация текучести.  
Пример из практики лучшего небольшого контакт-центра  
в сезоне 2022/2023 гг.

---



# Подбор и адаптация персонала

- 1 **Заведение заявки на подбор персонала**
- 2 **Согласование заявки, открытие вакансии**
- 3 **Первичное собеседование с HR, оценка по минимальным требованиям**
- 4 **Собеседование с руководителем направления КЦ**
- 5 **Проверка СБ, согласование оффера, запуск оформления**
- 6 **Оформление, вводный день**
- 7 **Первичное обучение**
- 8 **Тестирование**
- 9 **Стажировка с наставником**
- 10 **Самостоятельная работа в линии**

В **заявке** указываются минимальные требования к кандидату в соответствии с матрицей компетенций

Открывается как внешний, так и внутренний набор на вакансию

Процесс взаимодействия с кандидатом отражен в системе **Potok**. В зависимости от уровня должности кандидату может быть предложено выполнение тестового задания. Время и формат собеседования подбираются индивидуально с руководителем и кандидатом. По результатам собеседования руководитель оставляет обратную связь в Potok

**Вводный день** и первичное обучение проводит закрепленный за сотрудником куратор

Процесс обучения и тестирования зафиксирован в **Инструкции**

**Программы обучения** отражены в реестре, актуализация содержащейся в них информации происходит на ежемесячной основе



# Параметры отбора персонала

## Для нас важно

- 1** Желание работать с людьми (эмпатия к клиентам)
- 2** Умение погружаться в жизненную ситуацию клиента
- 3** Умение слушать и помогать
- 4** Проактивность
- 5** Опыт работы в КЦ или Банке (взаимодействие с клиентами) от года

## Мы смотрим на

- 1** Эмпатийность
- 2** Уверенное владение ПК
- 3** Грамотную речь (письменная / устная)
- 4** Четкую дикцию
- 5** Скорость набора текста



# Обучение персонала

## Обязательные курсы и тренинги

- Навыки ведения диалога
- Деловая переписка
- Клиенты на всю жизнь
- Эмоциональный интеллект

## Дополнительные курсы и тренинги

- Обратная связь: как расти и развиваться вместе с коллегами
- Видеокурс – Мастер продаж
- Работа в команде
- Роль Бадди
- Наставничество. Искусство обучать

## Внешнее обучение

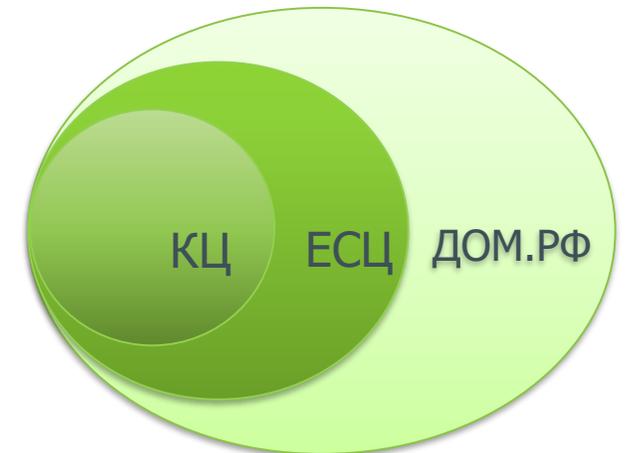
- Операционное управление КЦ – июль 2022 г.
- Управление персоналом КЦ – март 2023 г.
- Workforce Management для КЦ в деталях – март 2023 г.
- Управление по показателям для супервайзеров / руководителей групп КЦ – март 2023 г.

## Примеры курсов на учебном портале

Мои курсы | Мои мероприятия | Каталог

- Курс - Эмоциональный интеллект**  
 ★★★★★ 2 отзыва - 45 минут - 1 материал  
 Данный курс разработан совместно с экспертами в сфере бизнес-обучения и включает в себя как теорию, так и множество практических кейсов по эмоциональному интеллекту. Из курса вы
- Курс - Эффективное планирование и постановка целей и задач**  
 ★★★★★ 2 отзыва - 30 минут - 1 материал  
 Из этого курса вы узнаете основные принципы эффективного планирования, научитесь применять методики SMART и FAST, для постановки задач, а так же освоите работу с инструментами
- Курс - Эффективность руководителя** [В «Мои курсы»](#)  
 ★★★★★ 2 отзыва - 45 минут - 1 материал  
 Данный курс разработан совместно с экспертами в сфере бизнес-обучения и включает в себя как теорию, так и множество практических кейсов. Из курса вы узнаете - какими
- Курс и тест - Обратная связь: как расти и развиваться вместе с коллегами** [В «Мои курсы»](#)  
 ★★★★★ 43 отзыва - 30 минут - 2 материала  
 Из этого курса вы узнаете, как давать и получать обратную связь, по какому алгоритму выстроить коммуникацию, а так же убедитесь, что работа с обратной связью –

## Место КЦ в ДОМ.РФ





# Развитие персонала

## Критерии оценки (карьерная модель)

### Правила применения модели

- Оценка проводится **1 раз в 3 месяца**
- Оцениваются отдельно значения **приоритетных КПЭ**
- **Отдельно считаются:** средняя оценка по компетенциям «Взаимодействие» и «Ориентация на результат»
- Сведённые результаты сравниваются с **критериями модели ротаций**
- В соответствии с результатами **готовится список сотрудников для перевода**

#### Компетенции

#### Критерии оценки

##### Ориентация на результат

**Оценка 1** – индикатор проявляется редко (< 60%)

**Оценка 2** – индикатор проявляется практически всегда (60-95%)

##### Взаимодействие

**Оценка 3** – индикатор проявляется во всех возможных ситуациях (> 95%), сотрудник является эталоном по данному индикатору

#### Результаты

С 4 кв. 2021 г. по 4 кв. 2022 г.

- 1** 10 специалистов выросли до должности «ведущих специалистов»
- 2** 20 специалистов получили 2 уровня



# Вовлеченность персонала в процесс обслуживания

## При участии фокус-группы мы запустили

**1** Расширенные консультации

**5** Умного помощника

**2** Техническую поддержку игры  
«МыСчитаем»

**6** Перешли на Российское ПО в  
рамках импортозамещения.

**3** Проактивную позицию  
операторов в диалогах

**7** Техническую поддержку ЛК КЖП

**4** Модерацию подрядчиков  
и проектов на Строим ДОМ.РФ



# Забота о сотрудниках

## 1 Офис

- Удобное месторасположение
- Индивидуальное рабочее место, оборудованное современной мебелью и техникой
- Комфортное место принятия пищи, кофейня

## 2 Рабочий процесс

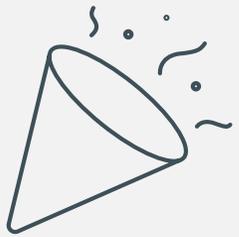
- CRM-система: работа в одном окне
- Отсутствие штрафов и иной системы демотивации
- Возможность выбора режима работы после 3-х месяцев работы

## 3 Льготы

- Расширенный полис ДМС
- Компенсация до 70% затрат на занятия спортом
- Компенсация до 50% затрат на изучение иностранного языка
- Самостоятельная подача заявки в службу поддержки и отслеживания хода ее рассмотрения
- Самостоятельный заказ необходимых для работы канцтоваров

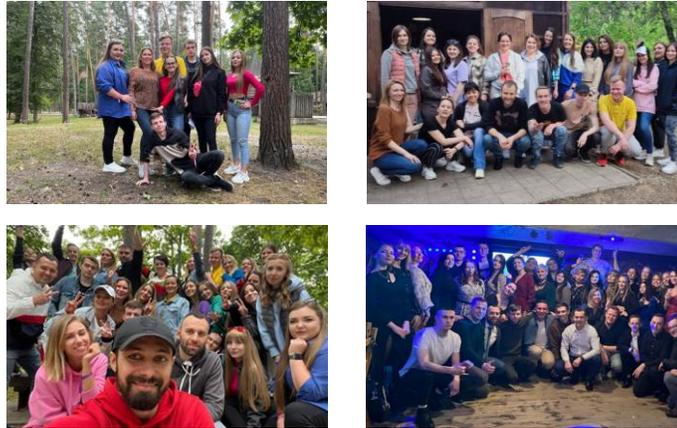
## 4 Мероприятия

- Организация индивидуальных поздравлений с днем рождения
- Различные корпоративные мероприятия, квизы, викторины
- Благодарственные письма от руководства компании для родителей сотрудников
- Организация мероприятий для детей сотрудников



# Корпоративная ЖИЗНЬ

## Совместный отдых и тимбилдинги



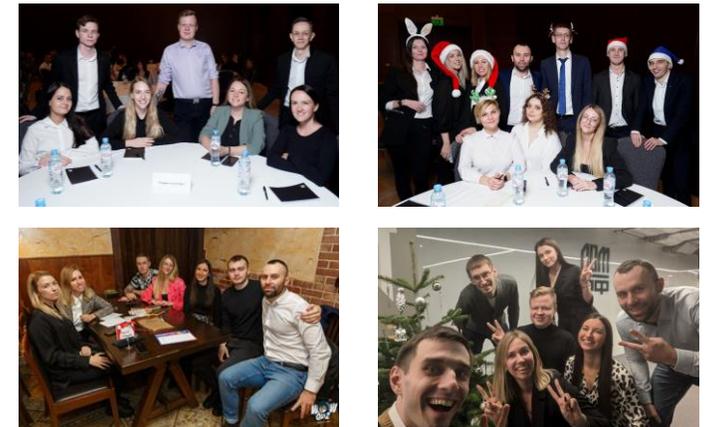
## Рабочие будни в ЕСЦ



## Награждения лучших работников



## Участие в квизах





# Сохранение персонала

**1** Проведение личных встреч

**2** Выявление основных причин

**3** Совместная проработка и предложение вариантов выхода из ситуации

**4** В рамках проработки демонстрация личных показателей по карьерной модели

**5** Предложения по смене функционала/графика в рамках Консультационного Центра

**6** Предложения по росту в смежных подразделениях ДОМ.РФ



# Текучесть персонала

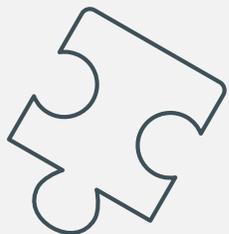
**Начало 2022 г.  
36 ШЕ**



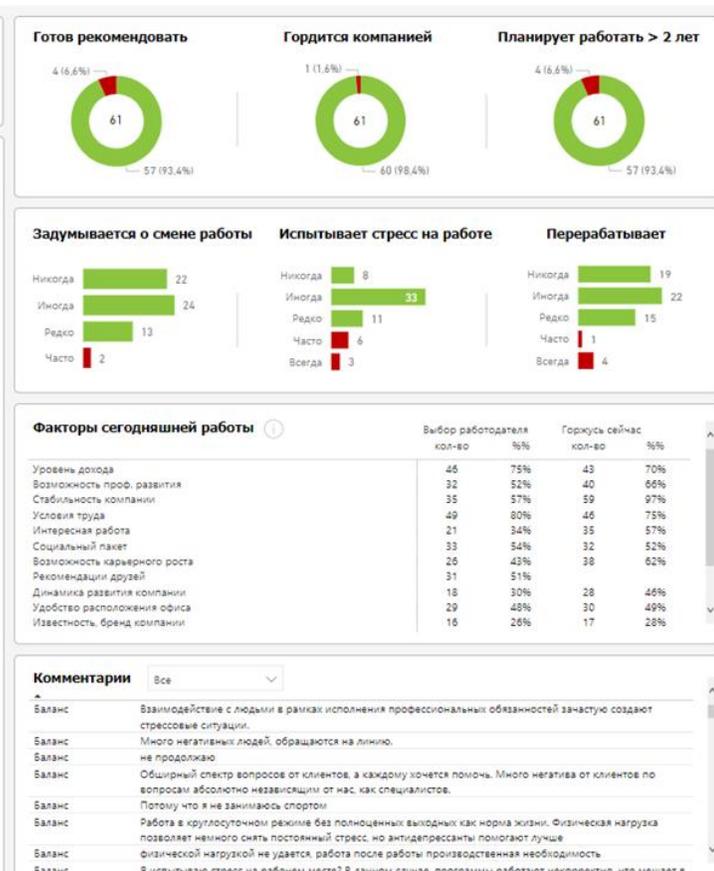
**Начало 2023 г.  
75 ШЕ**

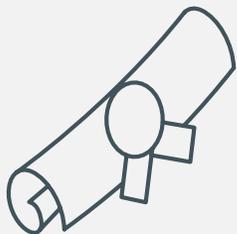


**Текучесть – 0,1%**



# Опрос вовлеченности сотрудников (ноябрь 2022 г.)





## Лучший контактный центр сезон 2022/2023 г.г.

Победители в номинации:

ЛУЧШИЙ НЕБОЛЬШОЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (до 100 мест). УСЛУГИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ:

# Наш результат!



**Акишина Наталья Валерьевна**  
**Руководитель направления Консультационного**  
**Центра ДОМ.РФ**  
**тел: +79003083229**



**Спасибо за  
внимание !**