



Магия команды

Как создать и удержать Dream Team
через мотивацию и вовлеченность

июнь 2025



Марина Москвичева

Руководитель отдела входящей
поддержки TravelLine

Наташа Радионова

Руководитель техподдержки
TravelLine

COSMOS
HOTEL GROUP



VEGA
HOTEL & CONVENTION
CENTER



RH RADISSON
HOTELS

HOTEL NATIONAL
MOSCOW

ARARAT PARK

Splendid hotel in the heart of Moscow

MRIYA
RESORT & SPA

Репино
Crownwell
Park Отель



WAWELBERG
HOTEL

azimut
HOTELS

А
АМАКС
HOTELS & RESORTS

В
ВОЗДВИЖЕНСКОЕ

TRAVELLINE

12 000+

клиентов

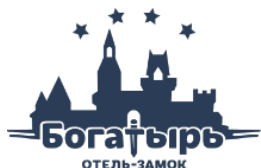
16 лет

в отельной сфере

23,3 млн

броней прошло в 2024 году

РЖД-ЗДОРОВЬЕ
СЕТЬ САНАТОРИЕВ



ZOTNT
ГРУППА ОТЕЛЕЙ

AMBASSADOR
St. Petersburg
SINCE 2005

САФМАР
ОТЕЛИ

MÖVENPICK
RESORT & SPA
ANAPA MIRACLEON

MOR
SPA & RESORT

КОНАКОВО
РиверКласс

СЕСТРОРЕЦКИЙ
КУРОРТ

HELVETIA
ОТЕЛЬ ГЕЛЬВЕЦИЯ

ЖЕМЧУЖИНА
ГРАНД ОТЕЛЬ ★ ★ ★ ★

HYATT REGENCY
MOSCOW PETROVSKY PARK

Лесная Раясодия
КУРОРТ • ОТЕЛЬ • РЕСТОРАН

ПУШКИН INN HOTEL

АКВАМАРИН
SPA-ОТЕЛЬ

ROSA
SPRINGS
MEDICAL SPA HOTEL

RUSSIAN SEASONS
HOTELS GROUP

Plaza Garden
Moscow WTC

METROPOL
SINCE 1905

Тоже наш клиент



Теорема успеха

Дано

1. 30 сотрудников колл-центра
в Республике Марий Эл
2. 12 000+ клиентов

Что доказать

$EX = CX$

Высокий уровень вовлеченности
и мотивации сотрудников (**EX**)
напрямую влияет на клиентский опыт (**CX**).

Доказательство

$$EX = CX$$

Employee
Experience

- 1...
- 2...
- 3...

Customer
Experience

- 1...
- 2...

В мое время теоремы
были проще...



Геймификация

Ключевой фактор успеха нашей Dream Team.
Мы играем, чтобы работать лучше

48%

техподдержки — зумеры

Зумеры

Поколение, которое
**не видит развития
без азарта и целей**

**Придумали
и запустили
геймификации**

1

**Игра
«Формула-1»**

2

3

Игра «Формула-1»

[Назад](#) **Формула-1. Гонка героев**
34 участника, 5 в сети

Anastasia

 **300kmh.gif**
478,8 K6

Набираем обороты! Новая миссия!

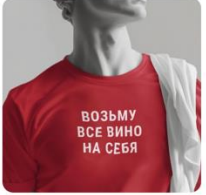
Болиды Формулы 1 способны развивать скорость свыше 350 км/ч. Это требует от пилота молниеносной реакции и умения управлять машиной на высоких скоростях. ⚡

Также в Формуле 1 используются разные типы шин для различных погодных условий и трасс. Пилоты должны уметь выбирать правильные шины и управлять ими для максимальной эффективности. 🔍💡

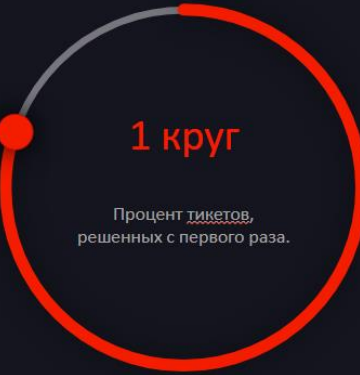
В нашем деле также важна скорость и точность выбора 😎

Вторая миссия связана с поиском ответов на вопросы. Наша База знаний в Конфлюенс огрооомная, порой

	Red Bull Racing Honda	86%
	Mercedes	73%
	McLaren Mercedes	70%
	Ferrari	67%
	Aston Martin Mercedes	67%
	AlphaTauri Honda	66%
	Alpine Renault	62%
	Alfa Romeo Racing Ferrari	61%
	Williams Mercedes	61%
	Red Bull Racing Honda	56%

 Доставка пиццы в офис 80 очков (2 шт)	 Сертификат в SPA 200 очков (1 шт)	 Сертификат в книжный 100 очков (3 шт)	 Билет в театр 90 очков (4 шт)
 Сертификат Ozon на 1000р 100 очков (3 шт)	 Коробка протеиновых батончиков 90 очков (2 шт)	 Сертификат на картинг 100 очков (2 шт)	 Сертификат в боулинг 200 очков (1 шт)
 Футболка с уникальной надписью 100 очков (1 шт)	 Мастер-класс от "Сделано с душой" 200 очков (1 шт)	 Настольная игра 60 очков (1 шт)	 Сертификат в Летуаль на 1000р 100 очков (3 шт)

Игра «Формула-1»

1 круг

Процент тикетов,
решенных с первого раза.

- **Вероника** Сухорослова
- **Наталия** Судакова
- **Марина** Домрачева
- **Наталья** Толмачева
- **Мария** Князева
- **Ксения** Протасова
- **Анастасия** Староверова
- **Лариса** Карасева
- **Анна** Шабалкина
- **Алексей** Блинов



2 МИССИЯ
Скорость и точность



**МАРТА
ГЛЕБОВА**

Игра «Формула-1»

Мы получили:

- ✓ 100% вовлеченность в игровом процессе
- ✓ Рост интереса к внутренним обучающим материалам
- ✓ Повышение ответственности за личные результаты
- ✓ Командный дух, доверие, юмор и здоровая конкуренция
- ✓ Улучшение клиентского опыта — сотрудники стали быстрее и увереннее ориентироваться в задачах, с интересом разбирали сложные кейсы

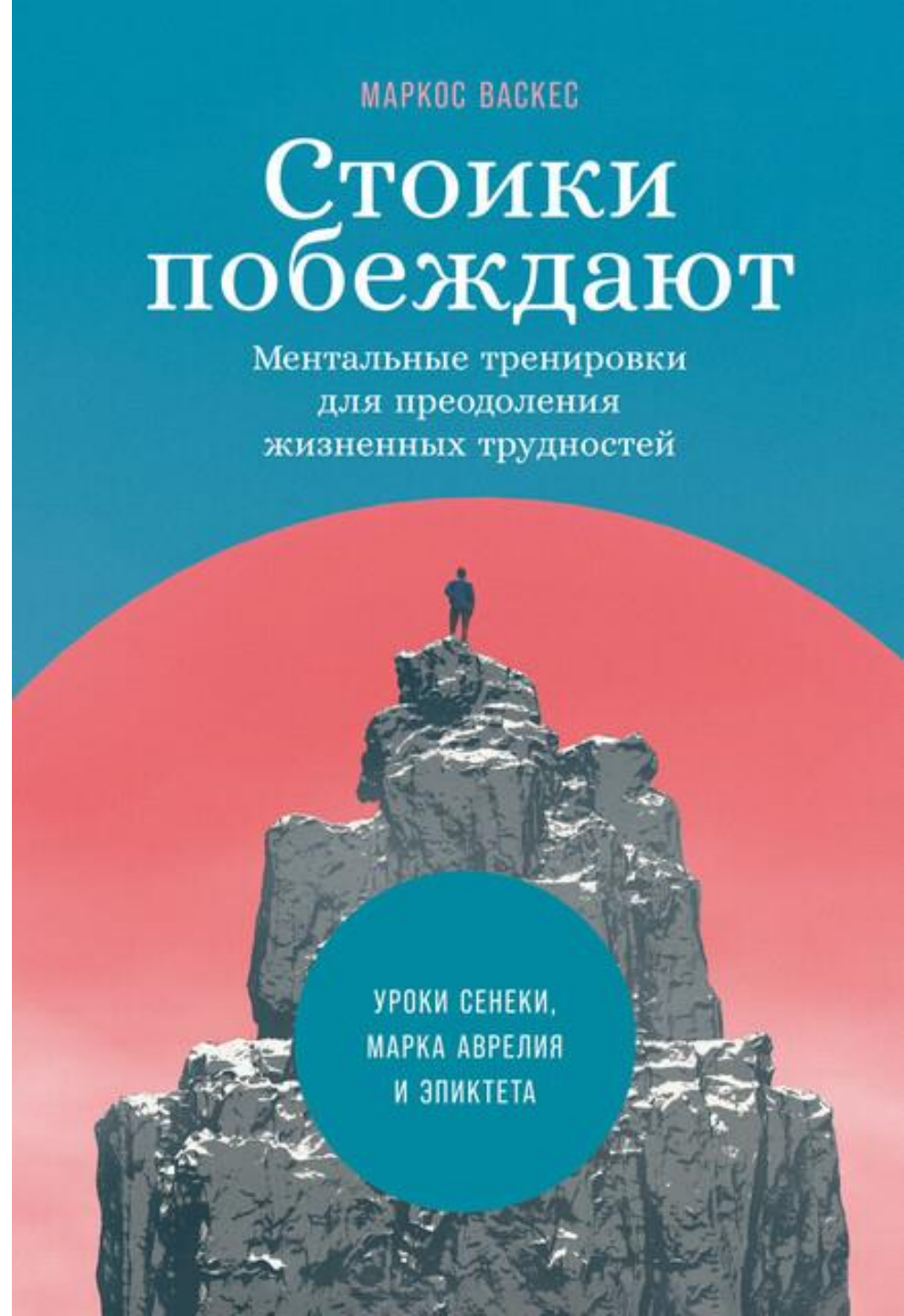
По итогу:

- ✓ Геймификация стала инструментом **реального улучшения Employee Experience**
- ✓ Мы прокачали **мотивацию, самоорганизацию, инициативу и здоровье**

Это не только про работу



Читальные задания



МАРКОС ВАСКЕС

Стойки побеждают

Ментальные тренировки
для преодоления
жизненных трудностей

УРОКИ СЕНЕКИ,
МАРКА АВРЕЛИЯ
И ЭПИКТЕТА

Стойцизм в саппорте

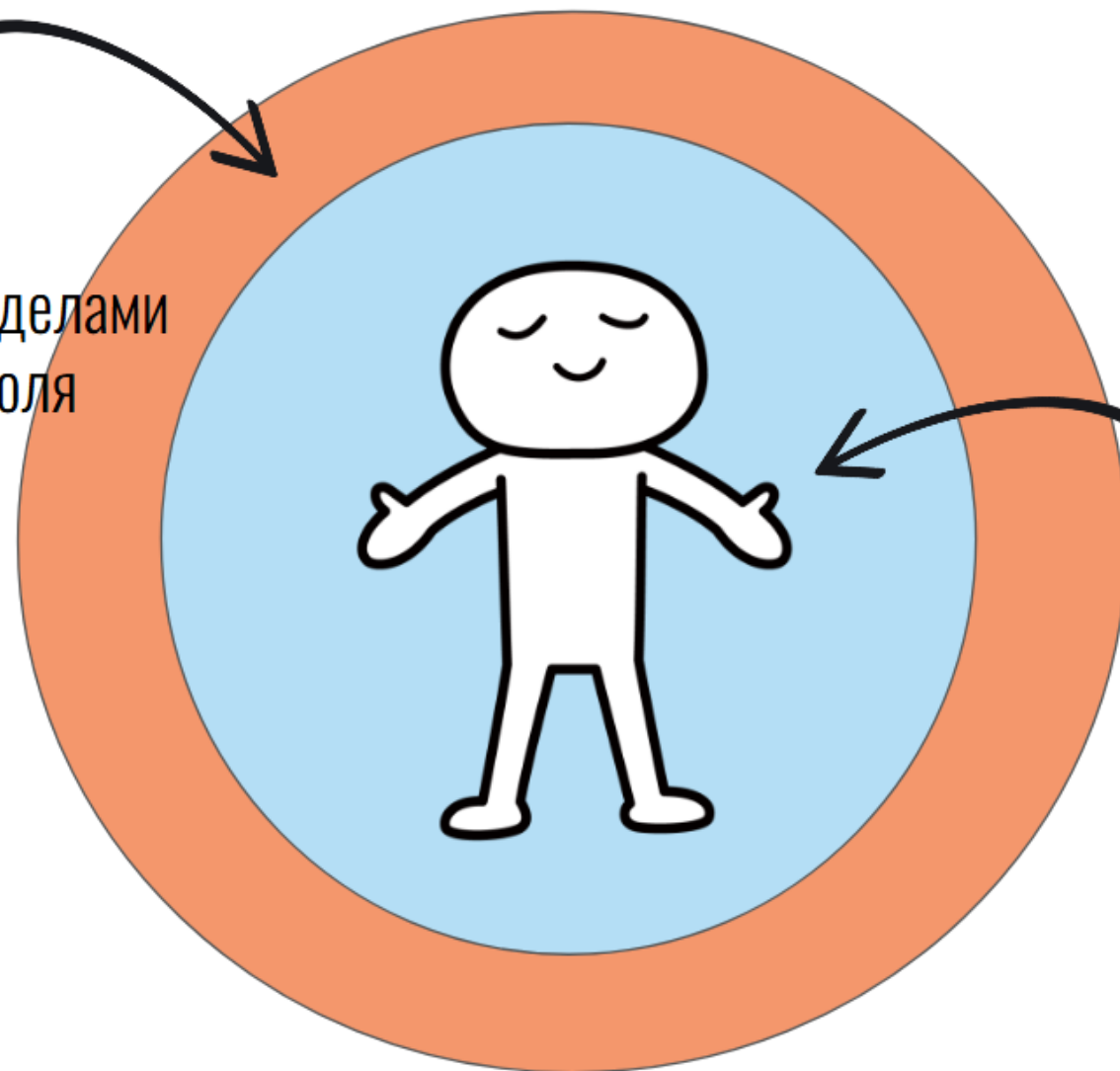
Это не броня, а внутренний стержень, который помогает сотруднику саппорта быть одновременно чутким и профессиональным

Марк Аврелий (121–180 гг. н. э.) — римский император-философ, чьи «Размышления» стали классикой стоической литературы.



ОБЛАСТЬ
ТРЕВОГИ

то, что за пределами
вашего контроля



ЗОНА
ВЛИЯНИЯ

то, что поддается
контролю

Стойцизм в саппорте

ЧТЕНИЕ ЧУЖИХ
МЫСЛЕЙ



ПРЕДСКАЗАНИЕ
БУДУЩЕГО



КАТАСТРОФИЗАЦИЯ



Стойцизм в саппорте

Контроль над реакцией

Мы не можем управлять тем, с каким настроением к нам приходит клиент, но мы можем управлять своей реакцией в разных ситуациях

Фокус на зоне влияния

Стойки учат сосредотачиваться только на том, что в твоей власти. Мы применяем это, когда клиент приходит с вопросом, на который нет быстрого решения

Эмоциональная устойчивость

В саппорте случаются ситуации, когда нужно выдержать эмоциональный напор, не переходя границ и сохраняя уважение и к себе, и к клиенту

Стойцизм в саппорте

Мы получили:

- ✓ Снижение эмоционального выгорания
- ✓ Рост устойчивости сотрудников к стрессу
- ✓ Улучшение качества коммуникации
- ✓ Более зрелое отношение к клиентским жалобам
- ✓ Рост командного взаимоуважения



В маленькой команде геймификацию запускать проще

- ✓ Можно быстро запустить и адаптировать механики
- ✓ Есть высокая степень личной вовлечённости
- ✓ Можно оперативно давать индивидуальную обратную связь
- ✓ Видно, как игра реально влияет на настроение и поведение команды

Придумали
и запустили
геймификации

1

Игра
«Формула-1»

2

**Сервисный
марафон**

3

Сервисный марафон

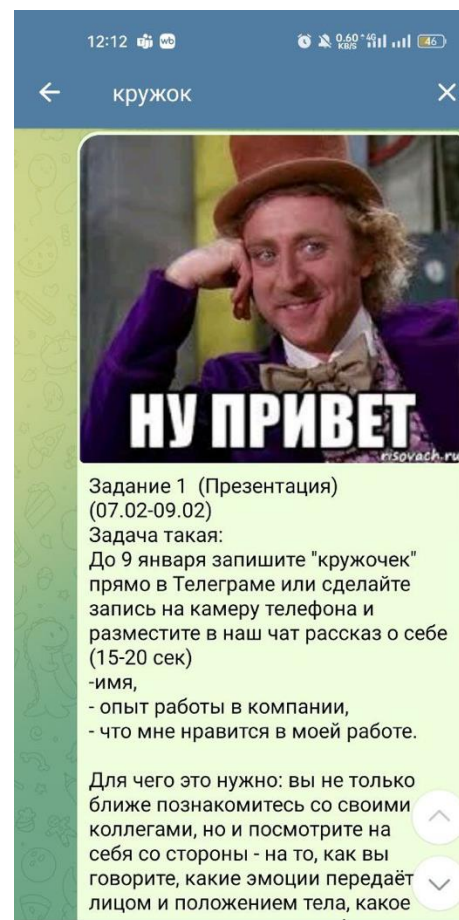
**Формат, который объединил
геймификацию, обучение
и обмен опытом в одном потоке.**
Каждый участник становился
одновременно и учеником,
и экспертом.



Сервисный марафон

Форматы были разнообразными

- ✓ **Посты с кейсами и мини-обучением** — как корректно отказать, как порадовать клиента, как услышать «между строк».
- ✓ **Короткие видео и гифки** — в том числе от наших сотрудников.
- ✓ **Мемы и стори-формат** — чтобы сделать подачу максимально живой.
- ✓ **Практические задания** — попробовать новую фразу в общении, рассказать о нестандартной ситуации, поделиться микро-успехом.



13:08 wb 0.84 KB/S 39

Сообщество Гильдии 41 участник, 5 в сети

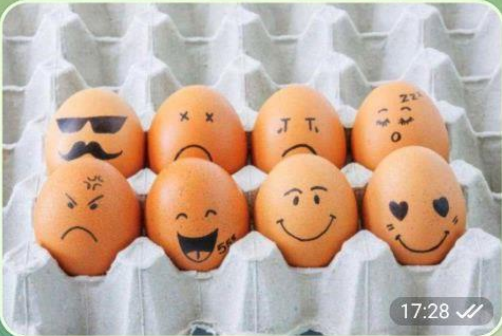
расскажите о ситуации, когда вы помогли человеку, проявив о нем заботу, и когда он был вам искренне благодарен. А потом продолжим и глубже погрузимся в эмоции. 17:19 ✓

#задание_3

Ответьте на вопросы:

1. Что вы чувствовали, когда помогали человеку? Какие у вас были мысли? Действия?
2. Какая реакция была у этого человека?
3. Что для вас было ценно в этом взаимодействии?

изменено 17:19 ✓



17:28 ✓

Ирина Бердинская закрепил(а) «Привет, мои эмпатичн...»

Ирина Бердинская закрепил(а) «#задание_3 Ответьте ...»

12:15 wb 0.02 KB/S 45

Поиск



А пока думаете, вот интересный эксперимент. Перед вами фото одного и того же студента, но с помощью программы одно лицо улучшили. Проверьте свое первое впечатление. Как вы считаете, кто на картинке более успешный человек? Ставьте под фото 👍 или 👎 18:13 ✓

Наташа Родионова (Тот, что слева)) 6 18:15

Наташа Родионова (Тот, что слева))

Принято))) посмотрим, что остальные думают 18:17 ✓

Ставь пальчики Наташа над постом. жми на него и выби пальчик 😊 18:17 ✓

13:08 wb 1.00 KB/S 38

Сообщество Гильдии 41 участник, 5 в сети

Ника Оверева вступил(а) в группу по ссылке-приглашению



Всем привет! На этой неделе «Знакомимся с эмоциями»

Если распознать эмоцию, назвать её (например, мы распознаем эмоцию как гнев) и понять, что именно вызывает эту эмоцию (какова ее причина), то накал нашей эмоциональности сразу снижается. Тогда вместо того, чтобы нервничать и переживать, мы можем помочь себе гармонизировать свое эмоциональное состояние. 10:52 ✓

Колесо эмоций

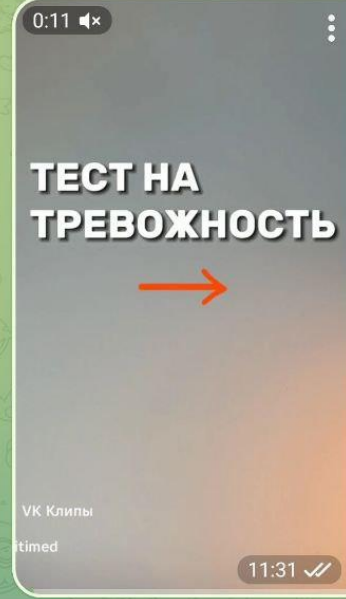
Автором колеса эмоций является Роберт Плутчик - американский профессор



Сообщение

12:17 wb 3.00 KB/S 44

Поиск



0:11 VK Клипы timed 11:31 ✓

Меньше 35 секунд — крайне высокий уровень тревожности, рекомендовано обратиться к специалисту

Меньше 45 секунд — значительный уровень тревожности, говорит о длительной стрессовой ситуации.

От 45 до 55 секунд — средний уровень тревожности, при котором уже нужно использовать техники

Сервисный марафон

Мы получили:

- ✓ **Увеличилось количество оценённых обращений клиентов.** Сотрудники стали активнее запрашивать фидбэк, потому что начали видеть в нём возможность роста.
- ✓ **Повысился уровень инициативности в общении с клиентами** — операторы стали чаще предлагать нестандартные решения и заранее предугадывать возможные сложности клиента.
- ✓ **Усилилось чувство командной сплочённости** — через комментарии, обмен опытом и дружеские подсказки.

Почему сработало:

- ✓ **Мы избежали формального подхода** — не было «тестов с галочками» и принудительных вебинаров.
- ✓ **Задания были короткими**, понятными и применимыми сразу в работе.
- ✓ **Люди чувствовали себя причастными** к развитию сервиса, а не просто исполнителями.

Конкурс ЗВОНКОВ

Примеры званий

«Поддержка Антистресс» отмечаем тех, кто умеет успокаивать клиентов в напряженные моменты, превращая негативный опыт в положительный.

«Мастер нестандартных ситуаций» для тех, кто способен находить креативные решения в самые сложные моменты.



Придумали
и запустили
геймификации

1

Игра
«Формула-1»

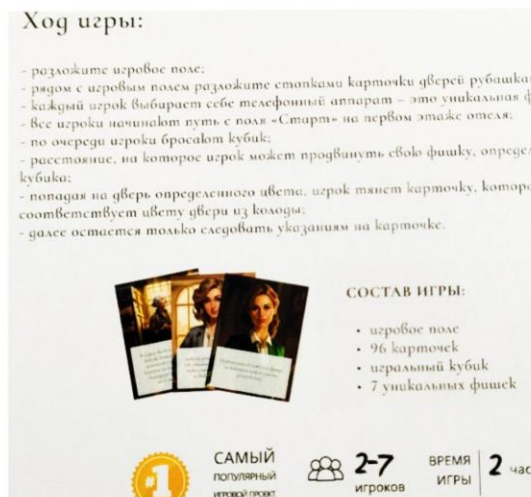
2

Сервисный
марафон

3

**Настольная
игра**

Сделали настольную игру «Grand Hotel DISC»



Точный
Осторожный
Следующий правилам

Адаптивность С

Ориентирован на результат
Прямолинейный
Требовательный

D Доминирование

Стабильность S

Надежный
Терпеливый
Сочувствующий

I Влияние

Энтузиаст
Дружелюбный
Оптимистичный

Обучили DISC'у наших клиентов



Grand Hotel DISC

Практика, а не просто теория. Игра превращает знания DISC в реальные сценарии, где сотрудник пробует себя в различных ролях и ситуациях.

Снятие барьеров. Игровой формат помогает легче коммуницировать, особенно в новой команде или с внешними клиентами.

Повышение качества сервиса. Сотрудники начинают быстрее «считывать» клиентов, предугадывать их реакцию и выбирать нужный подход.

Уровень
вовлеченности

100%

при

16%

Уровень
текучести
кадров

*По результатам исследования
компании TravellLine с помощью сервиса Happy Job*

Техподдержка — это база



Алексей Вьюгин

Стал
Product manager'ом



Ирина Тасаева

Стала специалистом
по повышению
лояльности
клиентов



Елизавета Чугунова

Стала старшим
специалистом
группы поддержки
ключевых
клиентов



Марина Тактарова

Стала руководителем
отдела по поддержке
информационных
систем



Екатерина Осокина

Стала специалистом
второй линии
технической
поддержки



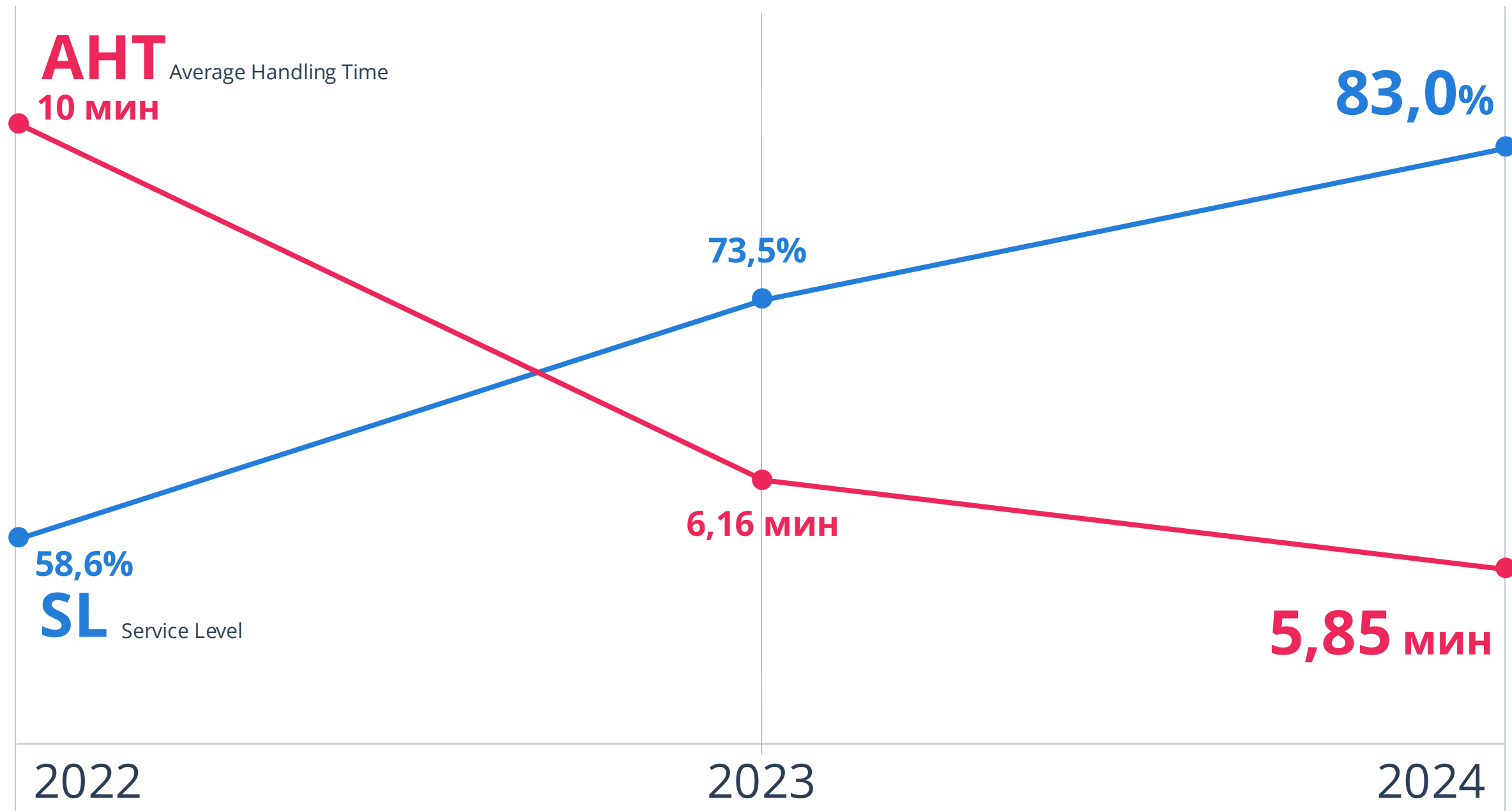
Гасан Агаев

Стал
руководителем
проектов

Мы адаптировали стандартные
показатели эффективности

Service Level SL

80 / 20 **МИН**



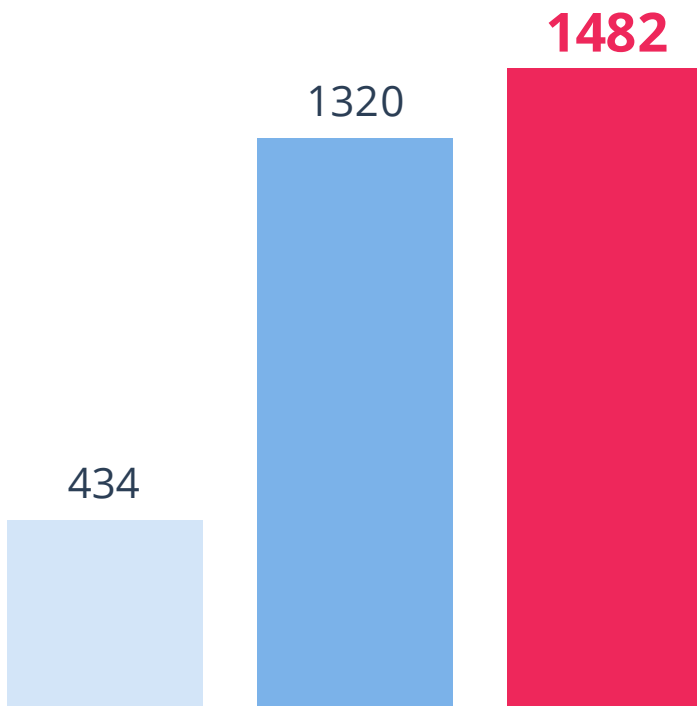
Обученность

2022

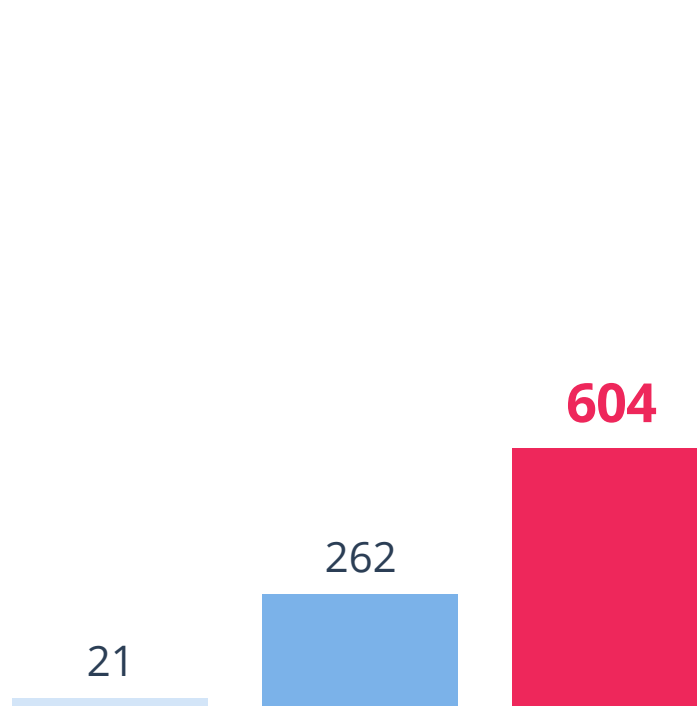
2023

2024

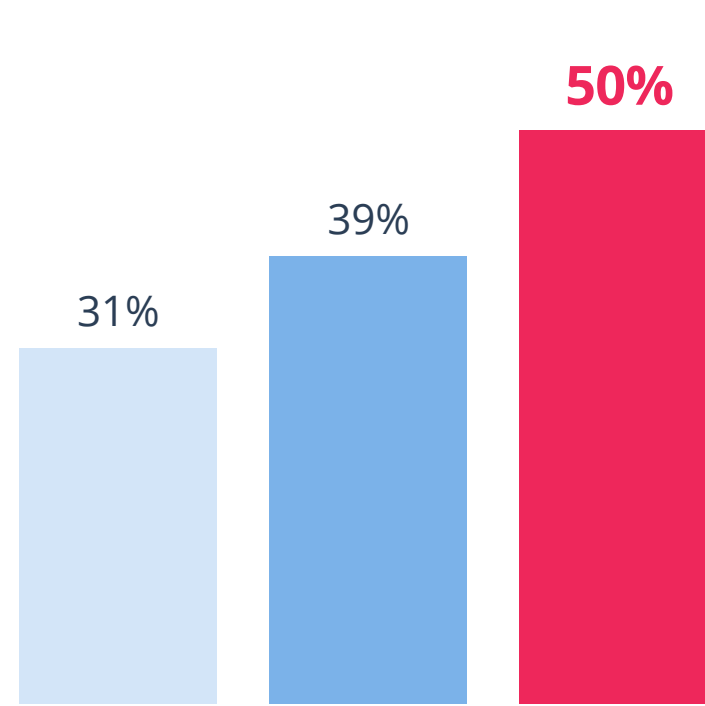
Назначенные курсы



Самостоятельно взятые курсы



Процент пройденных курсов



EX = CX

eNPS

Employee Net Promoter Score

96,6%

* По данным исследования Harry Job

NPS

Net Promoter Score

75%

** По данным опроса нашего клиентского отдела

Почему это работает

- ✓ Потому что **у нас нет скриптов**.
Мы — за индивидуальный подход.
- ✓ Потому что **каждый оператор — эксперт**,
и клиенты это чувствуют.
- ✓ Потому что **сотрудники гордятся тем, что делают**,
и видят смысл в своей работе.

EX =

1. **Поддержка** мотивации сотрудников
2. **Увеличение** показателей клиентского сервиса (КЦ)
3. **Укрепление** командного духа

CX

1. **Сохранение** качества обслуживания
2. **Улучшение** навыков коммуникации
3. **Лояльность** клиентов

$$EX = CX$$

**Что и
требовалось
доказать**

Ждем ваши вопросы

Наташа Радионова

Руководитель техподдержки TravelLine

Марина Москвичева

Руководитель отдела
входящей поддержки TravelLine

