

ИЗМЕНЕНИЕ ПОДХОДА К КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА

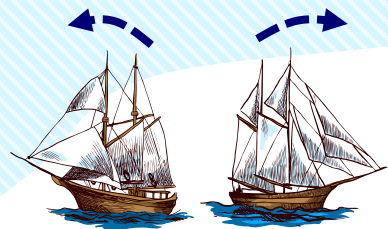
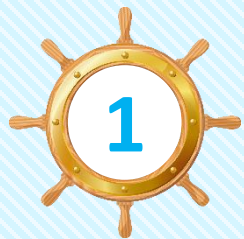


Спикер: Гладышева Светлана,
Начальник управления
контроля качества и обучения



Куда плыли?

БЫЛО



НЕСКОЛЬКО
РАЗНЫХ ЦЕЛЕЙ,
ФОКУС НА
СОБЛЮДЕНИЕ
ПРОЦЕДУР

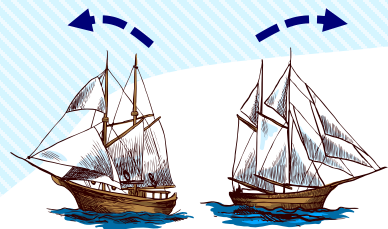


ОЦЕНКА
СОТРУДНИКА,
А НЕ АНАЛИЗ
ПРОЦЕССА



ОБЪЕМНОЕ
ЛЕКЦИОННОЕ
ОБУЧЕНИЕ
НОВИЧКОВ

Куда плыли?



БЫЛО

НЕСКОЛЬКО
РАЗНЫХ ЦЕЛЕЙ,
ФОКУС НА
СОБЛЮДЕНИЕ
ПРОЦЕДУР

СТАЛО

ОБЩИЕ ЦЕЛИ,
ФОКУС НА
ПОМОЩЬ
КЛИЕНТУ В
КАЖДОМ ЗВОНКЕ



ОЦЕНКА
СОТРУДНИКА,
А НЕ АНАЛИЗ
ПРОЦЕССА

ДЕЛАЕМ
ПРОЦЕССЫ
УДОБНЫМИ ДЛЯ
КЛИЕНТА



ОБЪЕМНОЕ
ЛЕКЦИОННОЕ
ОБУЧЕНИЕ
НОВИЧКОВ

ОБУЧАЕМ
ИГРАЯ



1

Общие цели сближают

КОНТРОЛЕР:

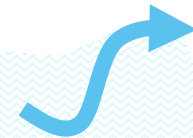
АНАЛИЗИРУЕТ
НИЗКИЕ ОЦЕНКИ
СВОЕЙ ГРУППЫ



ВМЕСТЕ С
РУКОВОДИТЕЛЕМ
РАЗВИВАЕТ
ГРУППУ



ПОЛУЧАЕТ
ПРЕМИЮ ЗА
ПОКАЗАТЕЛИ
СВОЕЙ ГРУППЫ

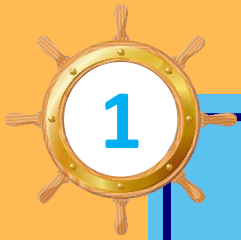


МНЕНИЕ
КЛИЕНТА



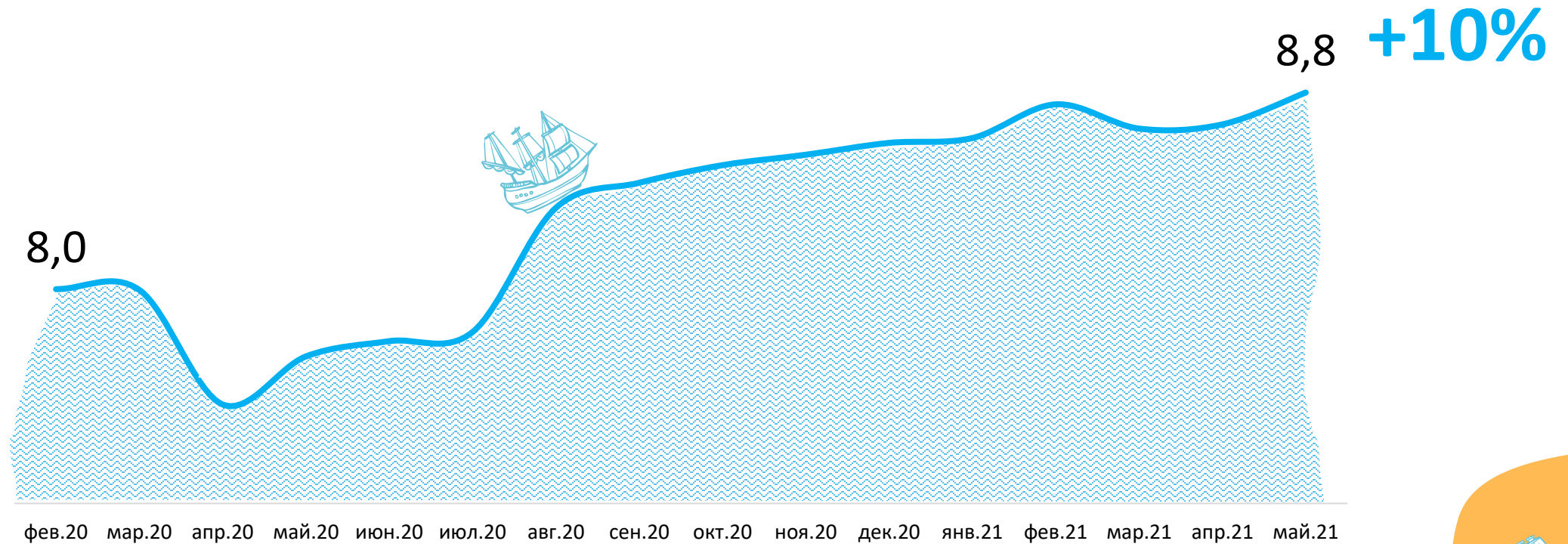
ТЕПЕРЬ **КОНТРОЛЕР** – ДРУГ,
НАСТАВНИК, ПОМОЩНИК
СОТРУДНИКА НА ПУТИ К
СЧАСТЬЮ КЛИЕНТА!

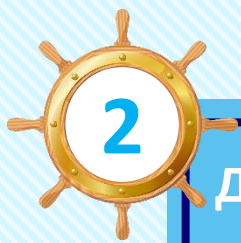




Общие цели сближают

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КОНСУЛЬТАЦИЙ НА ЛИНИИ ФИЗ.ЛИЦ





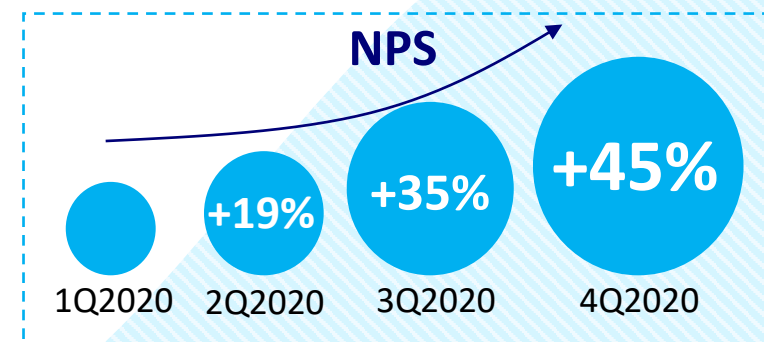
2 Делаем процессы удобными для клиента

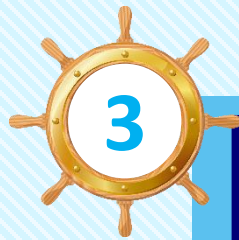


ДОНОСИМ «ЧТО» И «КАК» МЕНЯТЬ ОТДЕЛАМ ПРОЦЕССОВ И КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА



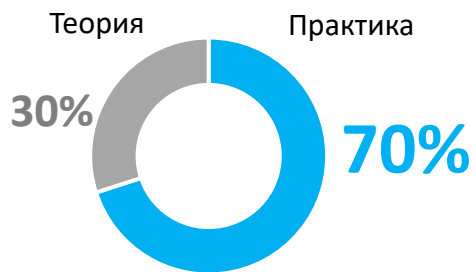
КЛИЕНТЫ ОЦЕНИЛИ ИЗМЕНЕНИЯ В БАНКЕ





Обучаем играя - новички

✓ ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ



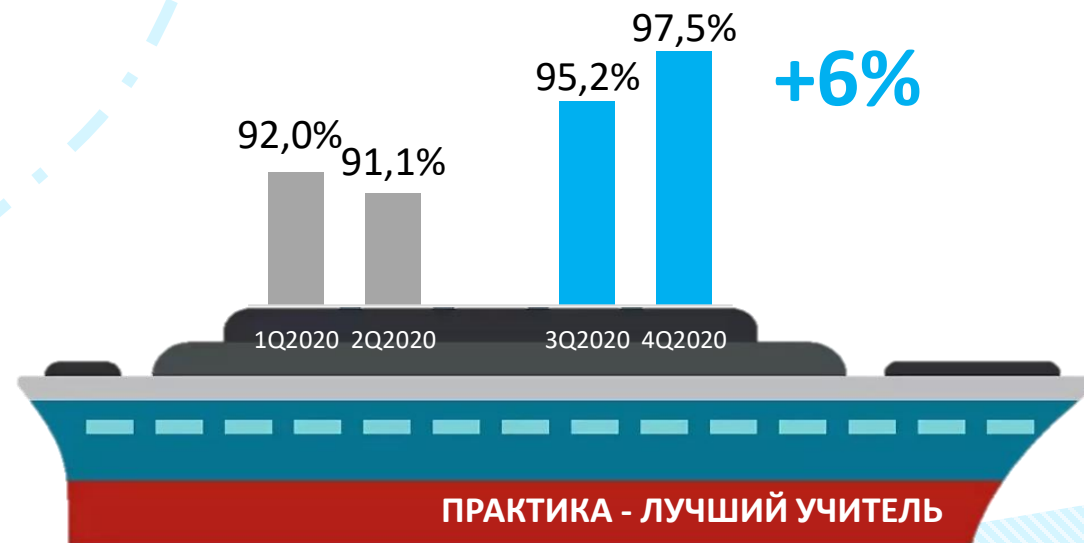
СТАЖЕР-СУПЕРГЕРОЙ

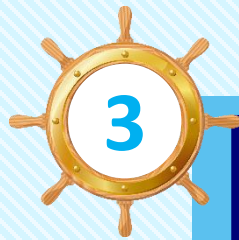
✓ МИССИЯ СУПЕРГЕРОЯ – ПОМОЧЬ КЛИЕНТУ

✓ ПОСЛЕ КАЖДОЙ МИССИИ СЧИТАЕМ ИГРОВЫЕ КПЭ

ACSI НОВИЧКОВ

В ПЕРВЫЙ МЕСЯЦ РАБОТЫ





Обучаем играя – действующие сотрудники

РАЗВИВАЕМ И РАЗВЛЕКАЕМ

★ МАСШТАБНАЯ БИЗНЕС-ИГРА «БИТВА ЗА ХОГВАРТС»

4 МЕСЯЦА СОТРУДНИКИ БОРОЛИСЬ ЗА ЧЕСТЬ СВОЕГО
ФАКУЛЬТЕТА: ВЫПОЛНЯЛИ КПЭ И РЕШАЛИ КЕЙСЫ

★ ТЕМАТИЧЕСКИЕ БИЗНЕС-ВИКТОРИНЫ

НОВЫЙ ГОД – С ГРИНЧЕМ
23 ФЕВРАЛЯ – ВОЕННАЯ ТЕМАТИКА
8 МАРТА – ПОДАРКИ ДАМАМ



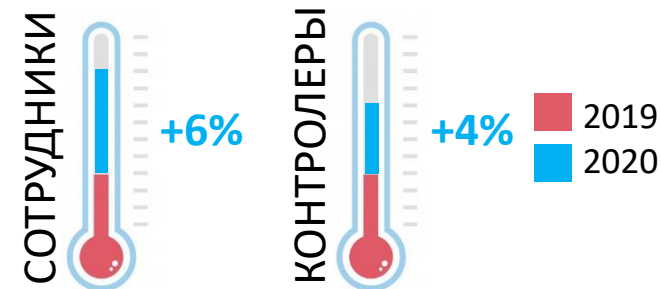
★ ВОРКШОПЫ И МАСТЕР-КЛАССЫ

НА ВОРКШОПАХ ИЩЕМ СУПЕРСПОСОБНОСТИ

МАСТЕР-КЛАССЫ ПРОВОДЯТ РУКОВОДИТЕЛИ
ИЛИ ЭКСПЕРТЫ ДРУГИХ ОТДЕЛОВ



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА



ОТТОК ПЕРСОНАЛА



Куда приплыли?



ПОМОГАЕМ
КЛИЕНТАМ В
КАЖДОМ ЗВОНКЕ

+10%

ACSI



ДЕЛАЕМ
ПРОЦЕССЫ
УДОБНЕЕ

+45%

NPS



ОБУЧАЕМ ИГРАЯ

+6%

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

-30%

ОТТОК



ПРЕОДОЛЕЙТЕ СТРАХ ПЕРЕМЕН И ОТПРАВЛЯЙТЕСЬ В СВОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ!



Выступала: Светлана Гладышева
e-mail: svetlana.gladysheva@open.ru
тел.: +7 905 587-16-87

