

«ECCS 2024»
**Нематериальная мотивация
сотрудников КЦ**

Прозорова Ксения

НЕМНОГО ЦИФР

Контактный центр ГПБ -

>1 500
сотрудников

Средний возраст

19 - 55
лет

График работы

2/2 и 5/2



С ЧЕГО НАЧАТЬ?

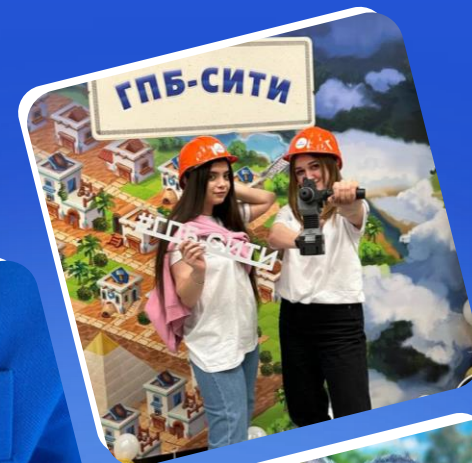
Наши
сотрудники –
наши
помощники



ПРАВИЛО 1






В УСЛОВИЯХ ОГРАНИЧЕННОГО ВРЕМЕНИ –
НЕ ИЗОБРЕТАЙ КОЛЕСО, А УЛУЧШАЙ ЕГО.



ПРАВИЛО 2

**БЫТЬ ОТЛИЧНЫМ МАЛО.
НУЖНО БЫТЬ УНИКАЛЬНЫМ**

В ГПБ БЫЛИ И ЕСТЬ ПРЕКРАСНЫЕ УСЛОВИЯ:

-  **ДМС**
-  **ДОСТОЙНАЯ ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА**
-  **КОМФОРТНЫЕ РАБОЧИЕ МЕСТА**
-  **МИССИЯ И ЦЕННОСТИ, КОТОРЫЕ ОБЪЕДИНЯЮТ**

НО ДОЛЖНО БЫТЬ ЧТО-ТО ЕЩЕ...



ПРАВИЛО 3

СОЗДАВАТЬ ПОВОДЫ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ



СПОРТИВНОЕ

Футбол, волейбол и баскетбол, силовые тренировки, занятия по растяжке, йоге, бассейн, онлайн-марафоны.



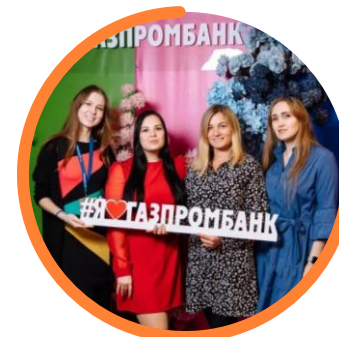
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ

Онлайн-обучения, интеллектуальные игры, высокочасные спикеры, обучения, доступ к онлайн-платформам, электронные библиотеки.



ТВОРЧЕСКОЕ

Рукоделие, занятия по вокалу и игре на барабанах, рисование и фотография



КОММУНИКАЦИОННОЕ

Комната отдыха, настольные игры, чаепития, корпоративные страницы в социальных сетях.



ВОЛОНТЕРСКОЕ

Поздравление ветеранов ВОВ и воспитанников детских домов, уборка парков, поддержка приютов для животных.

Ролик о наших волонтерах



ОТ НОВИЧКА ДО АМБАССАДОРА

ВПЕЧАТЛЕНИЯ НА ВСЕХ ЭТАПАХ



ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ –
ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ



ВТОРОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ –
АДАПТАЦИЯ



ТРЕТЬЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ –
УДЕРЖАНИЕ



НА ОШИБКАХ УЧАТСЯ



Недоверие

Простой пример – первые костюмированные вечеринки, на которые приходило всего несколько человек в костюмах.

Отсутствие гибкости

Пример – билеты в театр выдавались на руки, а в последний момент случались непредвиденные обстоятельства, из-за которых люди не приходили и места пропадали.

Неподходящий тайминг

Пример – творческие МК на мероприятиях длительностью более 10 минут. Сотрудникам приходилось выбирать между перекусом и развлечением.



РАБОТА НА РЕЗУЛЬТАТ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ