

МОТИВАЦИЯ

Персонала на проекте САТИ

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Система мотивации персонала выстраивается на бонусной основе через введение квалификационных категорий

**Установлено 4 квалификационных
разрядов:**

- ✓ Специалист 3 категории (Стажер)
- ✓ Специалист 2 категории
- ✓ Специалист 1 категории
- ✓ Наставник

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Специалист 3 категории (Менее 1 месяца работы)

Категория присваивается в безусловном порядке сотруднику, работающему менее 1 месяца в компании

Система оплаты: Сдельная. При выполнении показателя по качеству ведения диалогов оплачивается 100% стоимость за анкету/минуту.

При выполнении показателя по достижимости оплачивается +20% стоимости анкеты/минуты.

Ключевые показатели эффективности:

- ✓ Выполнение показателя по качеству ведения диалогов . План: 93 балла

Категория сотрудника	Условия перевода на данную категорию	Оклад	Средний бонус	Система KPI		
				Показатель	Стоимость	Целевое значение
Специалист 3 категории (Стажер)	безусловно	сдельная		Выполнение показателя по качеству ведения диалогов	100%	93 балла
				Выполнение показателя по достижимости	+20% от стоимости анкеты/минуты	93%

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Специалист 3 категории (Более 1 месяца работы)

Категория присваивается в безусловном порядке сотруднику, работающему менее 1 месяца в компании

Система оплаты: Сдельная. При выполнении показателя по качеству ведения диалогов оплачивается 100% стоимость за анкету.

Ключевые показатели эффективности:

✓ Выполнение показателя по качеству ведения диалогов . План: 93 балла

Категория сотрудника	Условия перевода на данную категорию	Оклад	Средний бонус	Система KPI		
				Показатель	Стоимость	Целевое значение
Специалист 3 категории (Стажер)	безусловно	сдельная		Выполнение показателя по качеству ведения диалогов	100%	93 балла

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

СПЕЦИАЛИСТ 2 КАТЕГОРИИ

Категория присваивается сотруднику, стаж работы в компании которого не менее 2 месяцев

✓ Система оплаты: сдельная + средний бонус 1000 р.

Целевые бонусные показатели:

Качество ведение диалога. При выполнении показателя по качеству ведения диалогов оплачивается 100% стоимость за анкету. План: 96 баллов

Отработка не менее 160 часов в месяц с учетом перерывов

Условие присвоения:

- ✓ Стаж работы в компании не менее 2 месяцев
- ✓ Соблюдение дисциплины и правил внутреннего распорядка
- ✓ Отсутствие письменных претензий от ГКК
- ✓ Согласование с Координатором
- ✓ Выполнение показателя по качеству ведения диалога: 95 баллов

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

СПЕЦИАЛИСТ 2 КАТЕГОРИИ

Категория присваивается сотруднику стаж работы в компании которого не менее 2 месяцев

Категория сотрудника	Условия перевода на данную категорию	Оклад	Средний бонус	Система KPI		
				Показатель	Стоимость	Целевое значение
Специалист 2 категории	1. Стаж работы в компании не менее 2 месяцев 2. Соблюдение дисциплины 3. Отсутствие письменных претензий от ГКК 4. Выполнение показателя по качеству ведения диалога: 95 баллов.	сдельная	1000 руб.	Выполнение показателя по качеству ведения диалогов	100%	96 баллов
				Отработка не менее 160 часов в месяц с учетом перерывов	1000 р.	160 часов

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

СПЕЦИАЛИСТ 1 КАТЕГОРИИ

Категория может быть присвоена сотруднику с 4 месяца работы в компании

- ✓ **Система оплаты:** сдельная. + средний бонус 3000 руб./мес.

Целевые бонусные показатели:

Качество ведение диалога

Отработка не менее 160 часов в месяц с учетом перерывов

Возможность стать наставником

Условие присвоения:

- ✓ Стаж работы в компании не менее 4 месяцев
- ✓ Выполнение показателя по качеству ведения диалога: 97 баллов
- ✓ Соблюдение дисциплины и правил внутреннего распорядка
- ✓ Отработка не менее 160 часов в месяц с учетом перерывов
- ✓ Отсутствие письменных претензий от ГКК
- ✓ Согласование с Координатором

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

СПЕЦИАЛИСТ 1 КАТЕГОРИИ

**Категория может быть присвоена сотруднику с 4 месяца работы
в компании**

Категория сотрудника	Условия перевода на данную категорию	Оклад	Средний бонус	Система KPI		
				Показатель	Стоимость	Целевое значение
Специалист 1 категории	1. Стаж работы в компании не менее 4 месяцев 2. Соблюдение дисциплины 3. Отработка не менее 160 часов в месяц с учетом перерывов 4. Отсутствие обоснованных жалоб со стороны группы контроля качества	сдельная	1000 руб.	Выполнение показателя качества обслуживания клиентов	99%	99%
				Отработка не менее 160 часов в месяц с учетом перерывов	1000 р.	160 часов
				Возможность стать наставником		

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

НАСТАВНИК

Категория может быть присвоена сотруднику не ниже 1 категории

- ✓ Система оплаты: сдельная + ежемесячный бонус до 4000 руб.
- ✓ Условие присвоения: Выполнение показателя по качеству ведения диалога: 97 баллов, выработка 160 часов в месяц включая перерывы.
- ✓ За каждого сопровождаемого стажера, при выработке им 160 часов включая перерывы, начисляется премия 1000 руб. в месяц.
- ✓ Количество стажеров не может превышать 3 человек одновременно.

МОТИВАЦИЯ

ПЕРСОНАЛА КАТЕГОРИЯ «ЗОЛОТЫЕ» ОПЕРАТОРЫ

Категория может быть присвоена сотруднику с 1 года работы в компании

- ✓ Система оплаты: сдельная, увеличение ЗП за месяц на 10%

Целевые бонусные показатели:

КРІ по достижимости не менее 1

Отработка не менее 90 часов в месяц с учетом перерывов

Качество ведения диалога не менее 99 баллов

Условие присвоения:

- ✓ Стаж работы в компании не менее 1 года
- ✓ Выполнение показателя по качеству ведения диалога: 99 баллов
- ✓ Соблюдение дисциплины и правил внутреннего распорядка
- ✓ Отработка не менее 90 часов в месяц с учетом перерывов
- ✓ Отсутствие КРОШ и письменных претензий от ГКК
- ✓ Согласование с Координатором
- ✓ Офисный персонал
- ✓ Категория присваивается ежеквартально

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

КАТЕГОРИЯ «ЗОЛОТЫЕ» ОПЕРАТОРЫ

**Категория может быть присвоена сотруднику с 1 года работы
в компании**

Категория сотрудника	Условия перевода на данную категорию	Оклад	Средний бонус	Система KPI		
				Показатель	Стоимость	Целевое значение
Категория «Золотые» операторы	1. Стаж работы в компании не менее 1 года. 2. Выполнение показателя по качеству ведения диалога: 99 баллов. 3. Соблюдение дисциплины и правил внутреннего распорядка. 4. Отработка не менее 90 часов в месяц с учетом перерывов. 5. Отсутствие КРОШ и письменных претензий от ГКК. 6. Согласование с Координатором 7. Офисный персонал. 8. Категория присваивается ежеквартально.	сдельная		Выполнение показателя по достижимости	+10% к ЗП за месяц	Не менее 1
				Выполнение показателя по качеству		99%
				Отработка за месяц		Не менее 90 часов