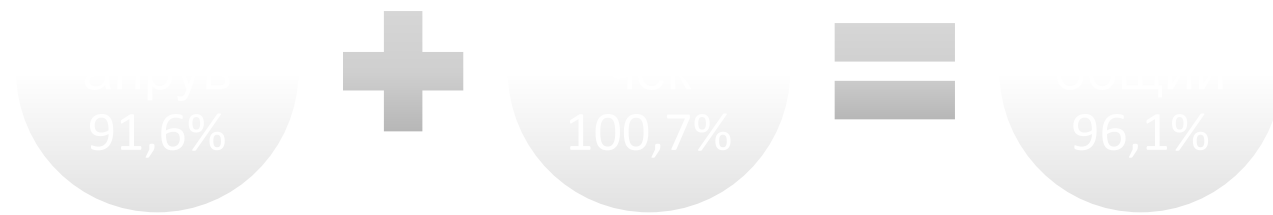


КАЧЕСТВО В КЦ

КАК ИДТИ ВПЕРЕД В НОВЫХ УСЛОВИЯХ

Как сегодня дела с качеством в КЦ?



Как сейчас



Как нужно

Как сегодня дела с качеством в КЦ?



Как сейчас



Как нужно

Как сегодня дела с качеством в КЦ?

Сегодня качество в КЦ не отвечает требованиям бизнеса.
Необходимы изменения

Как мы это сделаем?

- Новая система обучения
- Новые скрипты
- Изменения бизнес-процесса Руководителей групп по работе с операторами
- Умное расписание
- Новая мотивация для Руководителей групп и отделов

Кто отвечает за качество в КЦ?

1. Оператор отвечает сам за себя
2. Руководитель группы продаж (РГП) отвечает за своих операторов
3. Руководитель отдела продаж отвечает за руководителей групп (не за операторов)

Ответственность РГП

1. ПЛАНИРОВАНИЕ. На основе аналитических данных, планировать активности по повышению эффективности каждого сотрудника, либо планировать ротацию сотрудников
2. ЕЖЕДНЕВНЫЙ МОНИТОРИНГ. Контроль показателей работы группы
3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГРУППЫ ПРОДАЖ. Выстраивание и поддержание бизнес-процессов по взаимодействию с операторами, тренерами, супервайзерами, руководителем отдела и высшим руководством
4. АНАЛИТИКА И ОТЧЕТНОСТЬ. Анализ статистики в формате ДО и ПОСЛЕ, чтобы убедиться, что есть РЕЗУЛЬТАТ. Корректировка планов
5. ОБУЧЕНИЕ И МОТИВАЦИЯ. Прослушивание звонков, коучинг, мотивационные беседы с сотрудниками
6. НАБОР СОТРУДНИКОВ. Выполнение плана по набору, удержанию и ротации сотрудников

KPI's Руководителя группы продаж

1. АПРУВ
2. СРЕДНИЙ ЧЕК
3. ВЫКУП
4. КОЛИЧЕСТВО ПРОДАЖ
5. ТЕКУЧКА КАДРОВ

Это показатели, на которые Руководитель группы продаж имеет НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ влияние, а значит, может их ИЗМЕНЯТЬ

Схема работы внутри КЦ над КАЧЕСТВОМ

РУКОВОДИТЕЛЬ КЦ
И ЗАМЕСТИТЕЛЬ

2. ОБСУЖДЕНИЕ
ПРОБЛЕМ И ПОИСК
РЕШЕНИЙ

ДИРЕКТОР ПО
КАЧЕСТВУ

РУКОВОДИТЕЛЬ
ОТДЕЛА ПРОДАЖ

3. ЗАДАЧИ В ОТДЕЛ
ОБУЧЕНИЯ

1. АНАЛИТИКА ДЛЯ
ДИАГНОСТИКИ и
ГЕНЕРАЦИЯ ИДЕЙ

РУКОВОДИТЕЛЬ
ГРУППЫ ПРОДАЖ

4. ОБУЧЕНИЕ

6. АНАЛИЗ
РЕЗУЛЬТАТОВ

ОПЕРАТОРЫ

5. ПРОСЛУШКА и
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

7. РЕЗУЛЬТАТ
ДА/НЕТ?

Схема работы внутри ГРУППЫ ПРОДАЖ

РУКОВОДИТЕЛЬ
ГРУППЫ ПРОДАЖ

2. ПЛАН ПОВЫШЕНИЯ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ

РУКОВОДИТЕЛЬ
ОТДЕЛА ПРОДАЖ

ТРЕНЕР

3. ЗАДАЧИ ТРЕНЕРУ
И/ИЛИ РГП

1. АНАЛИТИКА

СУПЕРВАЙЗЕР

4. ОБУЧЕНИЕ

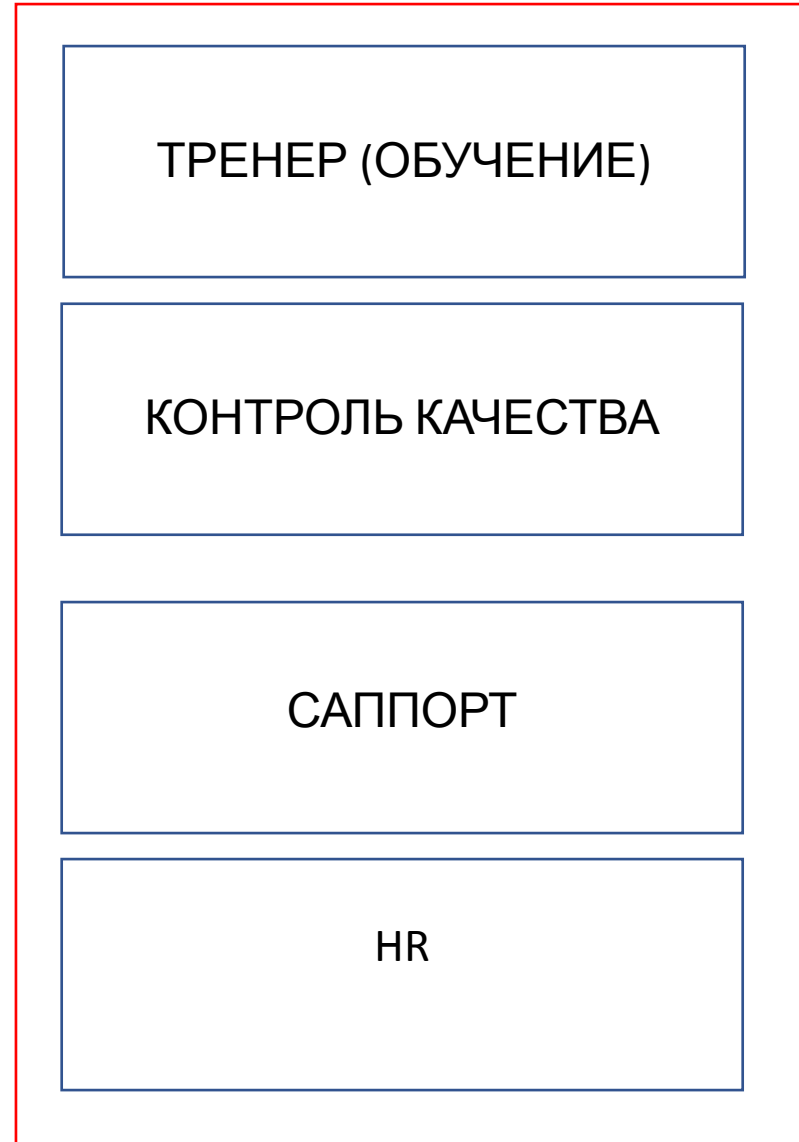
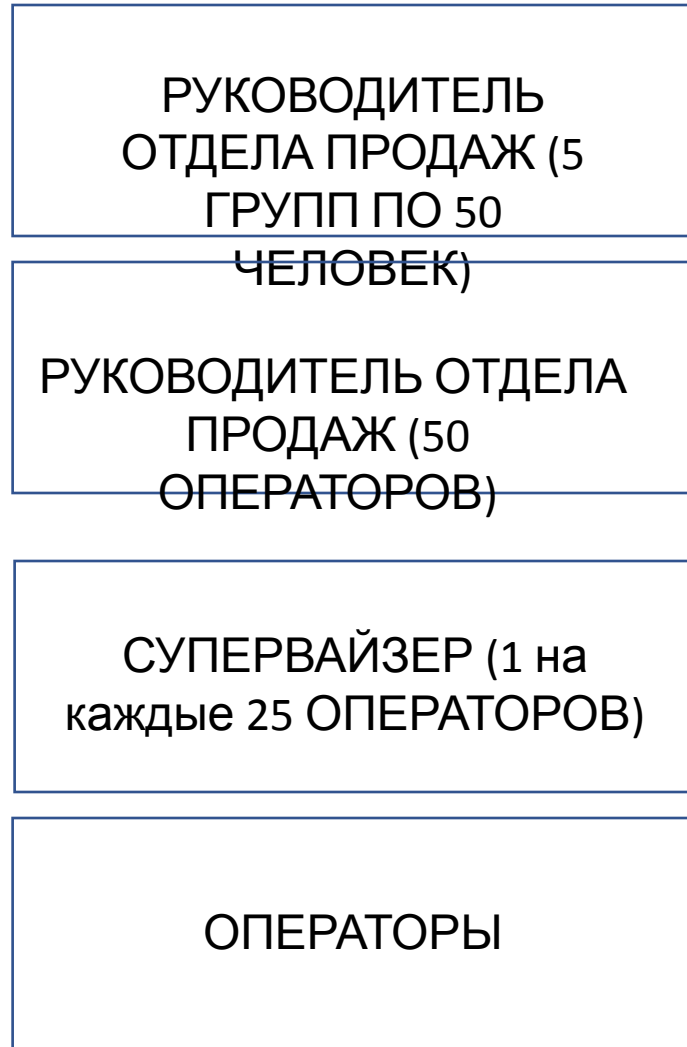
6. АНАЛИЗ
РЕЗУЛЬТАТОВ

ОПЕРАТОРЫ

5. ПРОСЛУШКА и
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

7. РЕЗУЛЬТАТ
ДА/НЕТ?

Организационная структура отдела продаж



Структура операторов в группе продаж



Качественное обучение
и своевременная
ротация кадров
позволит обеспечить
структуру группы
продаж, при которой
выполняется план

ФУНКЦИОНАЛ РГП (стабильная группа)

Руководитель группы продаж	Часы	Чел	Итого	Комментарий
ОБУЧЕНИЕ ОПЕРАТОРОВ			90	
Обучение старых ОП	1	40	40	
Обучение новых ОП	5	10	50	
ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ			16	
ОС с тренером	4	0	4	Раз в неделю
ОС с РС	4	0	4	Раз в неделю
Проведение собрания со всеми ОП	4	0	4	Раз в неделю
ОС с СВ	4	2	4	Раз в неделю
АНАЛИТИКА/ОТЧЕТНОСТЬ	8	0	20	2 раза в неделю
Аналитика	8		8	
Заполнение отчетов	2	0	2	Раз в месяц
Составление списков на обучение	2	0	2	
Прослушивание звонков	8	0	8	
НАБОР ПЕРСОНАЛА/РОТАЦИЯ			30	
ПРОЧЕЕ			20	

ИТОГО

176

ФУНКЦИОНАЛ РГП (группа с нуля)

Руководитель группы продаж	Часы	Чел	Итого	Комментарий
ОБУЧЕНИЕ ОПЕРАТОРОВ			80	
Обучение старых ОП	1	0	0	
Обучение новых ОП	8	10	80	
ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ			16	
ОС с тренером	4	0	4	Раз в неделю
ОС с РС	4	0	4	Раз в неделю
Проведение собрания со всеми ОП	4	0	4	Раз в неделю
ОС с СВ	4	2	4	Раз в неделю
АНАЛИТИКА/ОТЧЕТНОСТЬ	8	0	16	2 раза в неделю
Аналитика	4		4	
Заполнение отчетов	2	0	2	Раз в месяц
Составление списков на обучение	2	0	2	
Прослушивание звонков	8	0	8	
НАБОР ПЕРСОНАЛА/РОТАЦИЯ			44	
ПРОЧЕЕ			20	

ИТОГО

176

Текущая схема мотивации РГП

средний бонус за 1 контракт	160 ₺
зарплата оператора	37 000 ₺
количество операторов	40
бонус	10%
бонус РГП	148 000 ₺

текущая схема

выполнение плана	105%	100%	95%
доход РГП	155 400 ₺	148 000 ₺	140 600 ₺

разница

7 400 ₺

7 400 ₺

Разница в зарплате РГП от выполнения плана не существенна. Нет мотивации выполнять и перевыполнять план

Проект новой мотивации РГП

операторов	20	30	40	50
продаж в месяц	5 000	7 500	10 000	12 500
Бонус за КОЛИЧЕСТВО	7%	8%	9%	10%

выполнение плана по АПРУВ	менее 95%	95-100%	100-105%	более 105%
Бонус за КАЧЕСТВО	-40%	-20%	20%	40%

выплачивается только если выполнен план по АПРУВ

выполнение плана по ЧЕКУ	менее 95%	95-100%	100-105%	более 105%
Бонус за КАЧЕСТВО	-20%	-10%	10%	20%

продаж в мес	менее 95%	95-100%	100-105%	более 105%
12 500	120 000 ₺	160 000 ₺	240 000 ₺	280 000 ₺
10 000	86 400 ₺	115 200 ₺	172 800 ₺	201 600 ₺
7 500	57 600 ₺	76 800 ₺	115 200 ₺	134 400 ₺
5 000	33 600 ₺	44 800 ₺	67 200 ₺	78 400 ₺

ПЛЮС 10-20% БОНУС ЗА ЧЕК при выполнении плана по АПРУВ

Проект новой мотивации РГП

Смотрим выкуп по отношению к среднему значению по КЦ
1 числа каждого месяца анализируем период продаж 2 месяца
назад

Пример: 1 июля смотрим апрель

выполнение плана по выкупу	< 99%	> 99%
штраф от зарплаты	20%	0%

Новая мотивация вступит в силу с 1 августа, чтобы все могли перестроиться на новую схему за 1.5 месяца, а мы готовы помогать!

План работ по повышению качества в КЦ



Кто с нами?

