

ГП Бушкова Анастасия

С 01.04 – 23.04

29 ОП (из них 14 ОП со стажем менее 1 мес)

Выполнение плана с 01.04 – 23.04:

•% ВП по апрелю =
87,7%
(план 101%)

% ВП по СЧ = **97,8%**
(план 101%)

АНАЛИТИКА ОП СО СТАЖЕМ 3 МЕС+

Только один ОП выполняет план по апруву, но нет выполнения плана по СЧ.

Рекомендация: дать просмотреть ОП видео урок в ЛК – Как повысить СЧ. Записать на тренинг.

Проверить выполнение плана по выкупу и соблюдение регламента по оформлению заказов.

#	<u>Операторы</u>	Уровень	Текущий стаж	01.04.2020 – 23.04.2020					
				<u>Принято ЛИД-ов</u>	<u>Продажи</u>	<u>Свободен</u>	<u>Разговоры</u>	<u>% плана</u>	<u>% плана</u>
					<u>ИТОГО</u>			<u>апрув</u>	<u>ср. чек</u>
								<u>(ЧИСТЫЙ)</u>	
1	Потапова Юлия	Спец.	3,97	491	166	17%	59%	106.0 %	86.8 %

АНАЛИТИКА ОП СО СТАЖЕМ 3 МЕС+

5 ОП выполняют план по СЧ, но нет выполнения плана по апруву.

ОП Аджиев Васиб – низкий % разговора и высокий % свободных. Проверить ОП на наличие подключенных ТОП офферов и % НБ.

Гинжул Инна – предельно низкий % ВП по апруву. Стоит найти замену ОП.

Глущенко Дарья – дать испытательный срок 1 мес. В противном случае, найти замену.

Наметить ОП цели и планы, чтобы не снижали свои показатели, вышли на плановые показатели и в дальнейшем повысили свой статус.

Проверить выполнение плана по выкупу и марже. А также соблюдение регламента по оформлению заявок

#	Операторы	Уровень	Текущий стаж	01.04.2020 – 23.04.2020					
				Принято ЛИД-ов	Продажи	Свободен	Разговоры	% плана	% плана
					ИТОГО			апрув	ср. чек
								(ЧИСТЫЙ)	
1	Хорошева Анна	Спец.	7,41	239	80	25%	59%	99.7 %	104.2 %
2	Саламатина Наталья	Спец.	6,69	215	74	18%	58%	99.5 %	101.1 %
3	Аджиев Васиб	Спец.	5,51	465	145	33%	49%	99.2 %	100.1 %
4	Глущенко Дарья	Спец.	6,26	59	14	14%	70%	86.4 %	104.2 %
5	Гинжул Инна	Спец.	4,03	406	82	23%	57%	64.9 %	105.4 %

АНАЛИТИКА ОП СО СТАЖЕМ 3 МЕС+

У 2 ОП со стажем 3 мес + нет ВП по апруву и СЧ.

Наметить ОП цели и планы, чтобы не снижали свои показатели, вышли на плановые показатели и в дальнейшем повысили свой статус.

Проверить выполнение плана по выкупу и марже. А также соблюдение регламента по оформлению заказов.

#	<u>Операторы</u>	Уровень	Текущий стаж	01.04.2020 – 23.04.2020					
				<u>Принято ЛИД-ов</u>	<u>Продажи</u>	<u>Свободен</u>	<u>Разговоры</u>	<u>% плана</u>	<u>% плана</u>
					<u>ИТОГО</u>			<u>апрув</u>	<u>ср. чек</u>
								<u>(ЧИСТЫЙ)</u>	
1	Смышляева Юлия	Спец.	5,87	494	147	21%	63%	95.0 %	95.3 %
2	Хандина Татьяна	Спец.	5,77	445	119	19%	56%	95.0 %	98.5 %

АНАЛИТИКА ОП СО СТАЖЕМ от 1 до 3 МЕС+

4 ОП выполняют план по СЧ. Но не выполнения по апруву.

У двоих ОП низкий % разговора. Проверить ОП на наличие подключенных ТОП офферов и % НБ.

Наметить ОП цели и планы, чтобы через месяц вышли на 95% по апруву и выше. При этом сохранить выполнение плана по СЧ.

Проверить выполнение плана по выкупу и марже. А также соблюдение регламента по оформлению

#	<u>Операторы</u>	Уровень	Текущий стаж	01.04.2020 – 23.04.2020					
				<u>Принято ЛИД-ов</u>	<u>Продажи</u>	<u>Свободен</u>	<u>Разговоры</u>	<u>% плана</u>	<u>% плана</u>
					<u>ИТОГО</u>			<u>апрув</u>	<u>ср. чек</u>
								<u>(ЧИСТЫЙ)</u>	
1	Чепига Виктория	Спец.	1,28	110	28	13%	64%	91.0 %	102.1 %
2	Рубанникова Марина	Спец.	2,07	519	130	16%	65%	86.7 %	104.2 %
3	Литвиненко Ирина	Спец.	1,84	391	97	23%	54%	84.8 %	108.4 %
4	Мелешкина Ольга	Спец.	1,84	178	31	17%	44%	69.5 %	103.9 %

АНАЛИТИКА ОП СО СТАЖЕМ от 1 до 3 МЕС+

У двоих ОП нет выполнения плана по апруву СЧ.

У Тарасова Алексея низкий % разговора. Проверить ОП на наличие подключенных ТОП офферов и % НБ.

Наметить ОП цели и планы, чтобы не снижали свои показатели, вышли на плановые показатели и в дальнейшем повысили свой статус.

Проверить выполнение плана по выкупу и марже. А также соблюдение регламента по оформлению заказов.

#	<u>Операторы</u>	Уровень	Текущий стаж	01.04.2020 – 23.04.2020					
				<u>Принято ЛИД-ов</u>	<u>Продажи</u>	<u>Свободен</u>	<u>Разговоры</u>	<u>% плана</u>	<u>% плана</u>
					<u>ИТОГО</u>			<u>апрув</u>	<u>ср. чек</u>
								<u>(ЧИСТЫЙ)</u>	
1	Тарасов Алексей	Спец.	2,49	172	48	19%	47%	98.2 %	82.9 %
2	Брызгина Елена	Спец.	1,67	383	112	13%	61%	98.1 %	96.1 %

АНАЛИТИКА ОП СО СТАЖЕМ до 1 мес

У 4 ОП хорошие показатели по апруву. Двум ОП необходимо провести ОС по СЧ. Дать рекомендации по увеличению, с сохранением апрува.

Обратить внимание на низкий % разговора у двоих ОП. Проверить ОП на наличие подключенных ТОП офферов и % НБ.

Наметить ОП цели и планы, больше уделять внимания. Проверить выполнение плана по выкупу и марже. А также соблюдение регламента по оформлению заказов.

#	<u>Операторы</u>	Уровень	Текущий стаж	01.04.2020 – 23.04.2020					
				<u>Принято ЛИД-ов</u>	<u>Продажи</u>	<u>Свободен</u>	<u>Разговоры</u>	<u>% плана</u>	<u>% плана</u>
					<u>ИТОГО</u>			<u>апрув</u>	<u>ср. чек</u>
								<u>(ЧИСТЫЙ)</u>	
1	Барковский Алексей	Спец.	0,23	122	24	16%	42%	123.1 %	102.0 %
2	Ковальчук Людмила	Спец.	0,39	116	31	14%	47%	105.5 %	97.9 %
3	Журавель Юрий	Спец.	0,49	372	114	22%	62%	103.9 %	90.3 %
4	Приходько Светлана	Спец.	0,49	214	74	15%	73%	103.5 %	110.5 %

АНАЛИТИКА ОП СО СТАЖЕМ до 1 мес

Из 9 новых ОП, только два ОП выполняют план по апруву +85%.

Обратить внимание на низкий % разговора. Проверить ОП на наличие подключенных ТОП офферов и % НБ.

Наметить ОП цели и планы, больше уделять внимания. К 1 мес работы вывести на выполнение плана по апруву 95% +. Проверить соблюдение регламента по оформлению заказов.

#	Операторы	Уровень	Текущий стаж	01.04.2020 – 23.04.2020					
				Принято ЛИД- ОВ	Продажи	Свободен	Разговоры	% плана	% плана
					ИТОГО			апрув	ср. чек
								(ЧИСТЫЙ)	
1	Пахолок Павел	Спец.	0,85	443	99	18%	58%	86.9 %	94.0 %
2	Штир Айым	Спец.	0,3	16	2	11%	31%	85.5 %	83.7 %
3	Матвиенкоз Богдан	Спец.	0,43	45	6	20%	21%	70.4 %	91.2 %
4	Николаева Елена	Спец.	0,49	211	47	16%	59%	69.2 %	94.0 %
5	Васина Татьяна	Спец.	0,3	167	24	16%	54%	65.8 %	108.3 %
6	Карлов Даниил	Спец.	0,52	174	30	17%	60%	58.4 %	91.4 %
7	Голева Алина	Спец.	0,62	179	31	19%	40%	55.9 %	103.4 %
8	Анисимова Наталья	Спец.	0,36	11	0	21%	26%	0.0 %	0.0 %
9	Григорян Мелина	Спец.	0,23	8	0	22%	12%	0.0 %	0.0 %

Обратить внимание на отклонение от средней факт. Маржи. У большинства ОП маржа отрицательная. Прослушать каждого ОП на соблюдение регламентов по оформлению заказа. Провести проработку и взять на контроль. Особенное внимание новым ОП. Важно, на начальном этапе объяснить важность выполнения маржи.

#	Операторы	Уровень	Текущий стаж	фев.20			мар.20			апр.20		
				Принято ЛИД-ов	Продажи итого	Отклон. от средней маржи	Принято ЛИД-ов	Продажи итого	Отклон. от средней маржи	Принято ЛИД-ов	Продажи итого	Отклон. от средней маржи
1	Гинжун Инна	Спец.	4,03	436	106	-24%	473	125	-32%	406	82	-29%
2	Васина Татьяна	Спец.	0,3	-	-	-	-	-	-	172	24	-212%
3	Ковальчук Людмила	Спец.	0,39	-	-	-	-	-	-	119	32	-143%
4	Барковский Алексей	Спец.	0,23	-	-	-	-	-	-	124	24	-173%
5	Николаева Елена	Спец.	0,49	-	-	-	-	-	-	211	47	-70%
6	Потапова Юлия	Спец.	3,97	45	13	135%	182	53	-82%	497	168	-54%
7	Журавель Юрий	Спец.	0,49	45	14	194%	-	-	-	372	114	-68%
8	Аджиев Васиб	Спец.	5,51	693	171	-56%	571	177	-60%	468	146	-52%
9	Саламатина Наталья	Спец.	6,69	589	221	-156%	473	142	-81%	223	76	-61%
10	Смышляева Юлия	Спец.	5,87	703	203	15%	678	251	-43%	494	147	-39%
11	Босенко Александр	Спец.	4,92	740	217	-23%	513	153	-24%	-	-	-
12	Штир Айым	Спец.	0,3	-	-	-	-	-	-	16	2	-136%
13	Мелешкина Ольга	Спец.	1,84	-	-	-	59	6	-42%	182	32	-27%
14	Приходько Светлана	Спец.	0,49	-	-	-	-	-	-	216	75	-81%

В разрезе по месяцам большое количество ошибок по статусам. Дать задачу СВ на ежедневной основе проводить прослушку на корректность проставления верных статусов. Сигнализировать о нарушениях РГП. Проводить проработки и назначать тесты.

#	Оператор	Фрод	Консультация	Претензия	Перезвонить позже	Итого	Подтверждено	Ошибка статуса	Ошибка подстатуса	В процессе ПРОСЛУШКИ
1	АПРЕЛЬ	879	113	26	354	1 372	398	62	21	891
2	МАРТ	1 086	127	30	552	1 795	1 532	165	97	0
3	ФЕВРАЛЬ	975	115	13	535	1 638	1 437	113	88	0

До 11 мая выполнить план по набору – 35 ОП.
 Увольнять ОП только с заменой на нового ОП.
 1 уволенный ОП = 2 принятых.

Загрузка КЦ	Работают	Вакансий	Принято	Уволено	Прирост	Максимальная емкость	Дефицит	Загрузка КЦ
17 неделя (20.04.2020 - 26.04.2020)	29	5	0	3	-3	35	-6	83%
16 неделя (13.04.2020 - 19.04.2020)	32	4	5	6	-1	35	-3	91%
15 неделя (06.04.2020 - 12.04.2020)	33	0	10	8	2	30	3	110%
14 неделя (30.03.2020 - 05.04.2020)	31	0	3	1	2	30	1	103%
13 неделя (23.03.2020 - 29.03.2020)	30	0	4	2	2	30	0	100%