

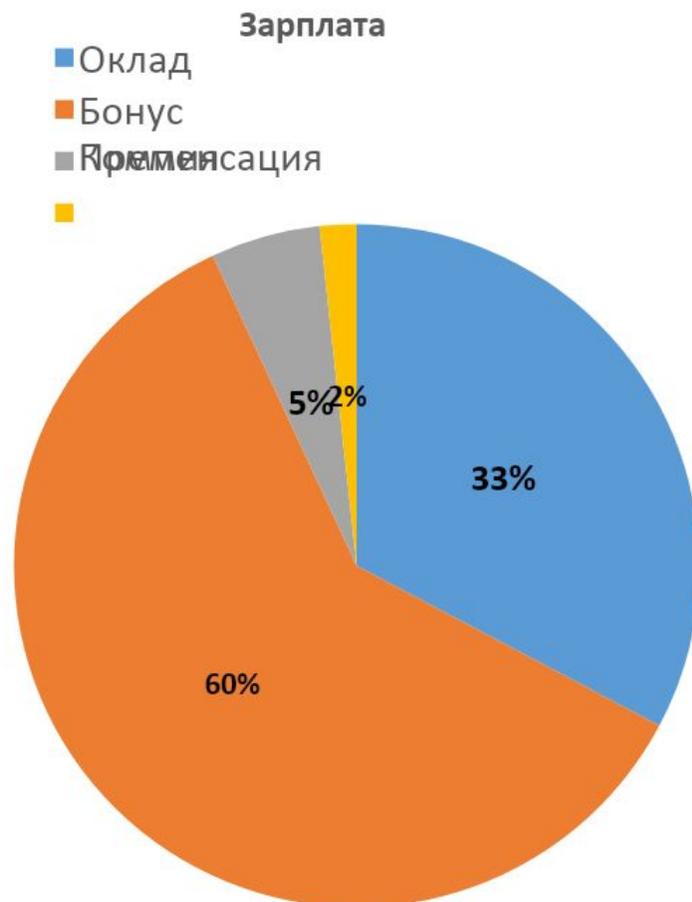
Мотивация персонала

Из каких показателей складывается персональный доход?

Каждый новый сотрудник компании задается вопросом: сколько я буду зарабатывать? Из чего складывается мой доход?

Составляющие заработной платы:

1. Оклад – базовая, фиксированная ставка, для Москвы – 20 200 руб., для МО – 16 000руб.; Санкт-Петербург – 18 200 руб., Ярославль- 16 000 руб.
2. Бонус – основной доход от продаж, выполнения планов:
 - Базовый (в соответствии с бонусной сеткой),
 - Дополнительный
3. Премия – это денежная доплата в качестве поощрения за достижение результатов (приказ 333, СДС и т.д.);
4. Компенсации – это возмещение личных трат, ущерба (например, выплата за форму)



салонов

Категория салона присваивается в зависимости от: объема товарной выручки, сервисов, оборота по продаже контрактов и их соотношения:



От чего зависит размер бонусов?

Размер бонусов зависит от планов продаж, которые делятся:

Основные:

Товарная выручка 	Сервисы (настройки, страховки) 	Сим- карты 	Кредиты 
--	---	--	---

Товарная выручка

Бонусное вознаграждение за продажу СТО (телефоны+планшеты) включает 2 составляющие



базовый бонус по СТО



дополнительный бонус за выполнение планов по СТО

Аксессуары, включая Цифровую технику



В план по СТО входит вложенный план по продажам в кредит – кредитная выручка (план выставляется в рублях), при невыполнении которого снижается дополнительный бонус за выполнение планов по товарной выручке



Дополнительный бонус по СТО:



При выполнении товарной выручки и выполнении вложенного по кредитной выручке - дополнительный бонус по СТО равен 120% от базового.



При выполнении товарной выручки, но не выполнения вложенного плана по кредитной выручке - дополнительный бонус по СТО равен 50% от базового.



При не выполнении товарной выручки и не выполнении вложенного по кредитной выручке - дополнительный бонус по СТО равен 0% от базового.

Дополнительный бонус в салонах Теле2 за каждую продажу Бандла (Bundle) – 500 р при соблюдении двух правил: 1) В случае выполнения установленного плана. 2) телефон продан без дополнительной скидки в 2000 руб.

Вложенный план «Фокусные аксессуары штуки»



При выполнении плана по стеклам в штукам и обороту в рублях, **бонусы умножаются на коэффициент 2.**



При выполнении любого одного из планов бонусы **умножаются на коэффициент 1,5.**



При невыполнении двух планов, выплачивается **базовый бонус.**

Базовые бонусы остаются без изменений



Бонусы по нетоварным плановым

Сервисы (настройки и страховки)			
Бонусы	Базовое вознаграждение за настройки + страховки+ подписки + антивирусы Есет – 25%	При выполнении персонального и плана торговой точки на 120% и более – пересчитывается на 35%	В план по настройкам входит вложенный план по установкам МЛК (Мегафон Личный Кабинет, только для салонов Мегафон) в шт. Бонус за 1 установку равен 30 р., при условии выполнения плана по МЛК. При невыполнении плана по МЛК (Мегафон Личный Кабинет) Бонус за МЛК не выплачивается. ВАЖНО! План по МЛК должен быть закрыт до 25 числа каждого месяца.
Удержания	При не выполнении ежедневного плана по сервисам – сумма невыполнения удерживается с сотрудника пока не будет полностью отработана		

Дополнительные услуги		
Авиа/жд билеты	При выполнении плана – бонус равен 1,5%	При не выполнении плана по авиа/жд билетам – бонус равен 0,5%
Нотариальные переводы (прием документов)	100 рублей за 1 заказ	
Денежные переводы	Для салонов МТС, Билайн, Мегафон	вознаграждение 0,5%

Пример расчета: план на день - 1000 рублей, работают 2 продавца, индивидуальный план каждого 500 рублей, оборот первого 500 рублей, оборот второго 250 рублей, соответственно расчет премии продавца будет 30% от факта выполнения 250 руб., что составит 75 руб. и из них удержано 250 руб. не выполнения. Итог дневного заработка второго продавца, не выполнившего дневной план составит 75 руб.-250 руб. = -175 руб. Если по итогам месяца план по сервисам по магазину выполнен, то удержание ни с одного продавца не будет, даже с тех, кто не до выполнил свой личный план.

Важное дополнение -если по итогу месяца товарка по сети составляет 73%, это значит что те, кто сделают, план по услугам выше 73% от вычета освобождаются, но УТТ бонус за выполнение плана не получит. Если компания закрывает план на 73% а магазин выполняет к примеру 60% плана то вычет будет в размере 13% так как 27% проходит по амнистии

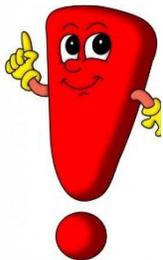
Бонусы за продажу СИМ-карт

При выполнении
дневного плана

Увеличение бонуса
в **2,5** раза!

При выполнении трех
планов за месяц:
1. количество SIM
2. Общая стоимость
SIM
3. Переменный
показатель

Увеличение бонуса
в **2,5** раза!



«Горб» в крайние 5 дней отчетного месяца. Если продажи в крайние 5 дней превышают средние продажи за 25 дней более, чем на 20%, сим-карты в план за месяц не идут (бонус за выполнение месячного плана не начисляется). Рассматривается в индивидуальном порядке.

Базовый бонус рассчитывается по формуле:

Абон. Плата по тарифу $\times 0,5 =$ Выручка
Выручка $\times 10\% =$ Базовый бонус

Например:

Абонентская плата за тариф = **1000 рублей**

Выручка = $1000 \times 0.5 =$ **500 рублей**

Бонус продавцу = $500 \times 10\% =$ **50 рублей**

Дневной план выполнен = $50 \times 2,5 =$ **125 рублей**

Выполнены 3 плана за месяц = $125 \times 2,5 =$ **312 рублей**

312 рублей финальный бонус за продажу данного контракта продавцу

При отсутствии пополнения бонус за сим-карту выплачивается в размере 50%.

Например:

Сим-карта Билайн стоит 500 руб. Покупатель приобретает сим-карту тарифа Все 4. Абонентская плата 1500 руб., обязательное пополнение на 1000 руб. не выполнено. В выручку идет сумма **375 руб.** (50% от базового вознаграждения) - бонус составит **37,5 руб.**



Дополнительная мотивация

При выполнении планов по услугам и аксессуарам Продавцы и УТТ салонов категории БРОНЗА Lite получают

Доп. Бонус 5000 руб.
(на одного сотрудника)

Первые 10% сотрудников с максимальным рейтингом

Коэффициент к зп
1,1

Внешние проверки (приказ 333)

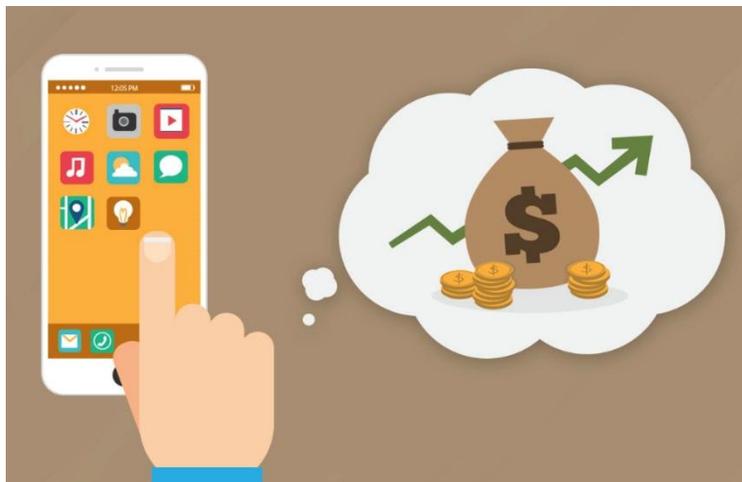
1000 руб.

приложение

Продажа СТО через приложение «МАКСИМУС»
из ассортимента ТТ

Продажа при самовывозе
засчитывается в план и бонус
в размере 100%
(при условии совершения
покупки в течение 20 дней с
момента установки клиентом
приложения)

Продажа без самовывоза
засчитывается в план и бонус
в размере 50%

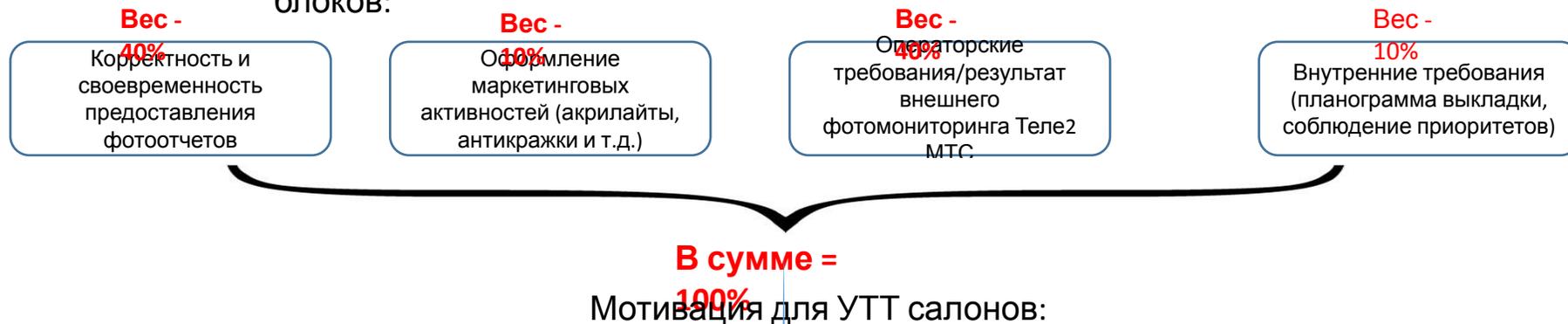


За выполнение планового показателя каждой из групп, УТТ получает бонус, который зависит от категории салона	Наименование плановых показателей	Категории магазинов					***За невыполнение плана по 3м предусмотрено взыскание: Платина – 10 000 Золото – 7 000 Серебро – 6 000 Бронза – 5 000 Бронза Light – 4000
		Платина	Золото	Серебро	Бронза	Бронза Lite	
	Товарная выручка	15000	12000	9000	6000	4500	
	Аксессуары (руб.)	10000	8000	6000	4000	3000	
	СИМ	10000	8000	6000	4000	3000	
	3М – Трафик за 3 мес. (СИМ)***	7000	5000	4000	3000	3000	
	Кредитная выручка	5000	4000	3000	2000	1500	
	Сервисы (Настройки + Страхование)	10000	8000	6000	4000	3000	
	ИТОГО:	57000	45000	34000	23000	18000	

Штрафы от операторов и выполнение планов менее 80% – **взыскание**
 План выполнен на 110% - **премия**
 Выполнение плана от 80% до 109% – **зачет**

Полный бонус выплачивается за отработанный календарный месяц (30/31 календарный день)
 Пример: УТТ отработал 31 день в октябре и выполнил план по товарной выручке в категории «золото» - бонус составит 12000 руб. УТТ отработал 23 дня в октябре и выполнил план по товарной выручке в категории «золото» - бонус составит 8903 руб.

Оценка оформления салонов по фотоотчетам будет состоять из 4-х блоков:



Мегафон/Билайн – только рейтинг

ТЕЛЕ2/МТС – рейтинг + денежная мотивация

- ✓ 95-100% внутренняя оценка и 0 ошибок по SQL/100% ГФО (сделали с первого раза) – **премия 3000 рублей**
- ✓ менее 75% внутренняя оценка – **депремирование 2000 рублей**

Депремирование не начисляется в случае, если персонал ТТ в ответном письме по ошибкам во внутреннем фотоотчете прислал фото со всеми исправлениями в течение 2-х дней с момента получения письма.

ОЦЕНКА баллы по выполнению требований по мерчендайзингу(фотоотчеты) (для УТТ/куратора)	Балл
95-100%	5
85-94,99%	4
70-84,99%	3
60-69,99%	2
50-59,99%	1
<50%	0

Премия за выполнение блока SQI в салонах МТС, Билайн, Мегафон.

При выполнении всех планов в блоке SQI УТТ получает премию - 2000р.

При невыполнении 1 показателя из блока SQI премия не выплачивается.

блоке налагается



Качество обслуживания оценивается 2-мя способами:

- Проверка по камерам
- Проверка методом «Тайный покупатель»

Проверка может быть:

- Внешняя (от оператора)
- Внутренняя (от отдела контроля качества)

Мотивация за каждую оценку выполнения стандартов оператора:
Теле2

Процент проверки	Основание
Более 100%	Премия 1000 рублей
100%	Премия 500 рублей
75% - 99,9%	0 рублей
60% - 74,99%	Штраф 1000 рублей
0% - 59,99%	Штраф 2000 рублей

Премия начисляется при условии выполнения скрипта по смс-оценкам

В случае если по итогам месяца средний процент по внешним проверкам от ТЕЛЕ2 составляет **90% и выше**, то персоналу отменяются все штрафы за проверки согласно текущей мотивации.



Предусмотрена дополнительная премия для УТТ за итоговый результат VMR по внешним проверкам выше **95% - 3000 руб.**

Билайн \ МТС \ Мегафон

Процент проверки	Название Бренда
95%-100%	Премия 1000 рублей, в случае внешней проверки на 100% – 2000 рублей
85%-94,99%	0 рублей
70%-84,9%	Штраф 1000 рублей
0%-69,99%	Штраф 2000 рублей

Особенности для сотрудников, не отработавших 60 дней. Все премии и штрафы по оценке стандартов сервиса начисляются на УТТ того салона, где работает новый сотрудник **в размере 50%**

Качество выполнения стандартов:

По результатам всех видов оценок от отдела видеомониторинга и оценок выполнения стандартов оператора (внешние проверки) рассчитывается средний процент эффективности работы УТТ на выполнение стандартов обслуживания и организации рабочего процесса.

Перечень проверок идущих в расчет данного критерия:

- ✓ *Операторский сервис МТС, Билайн, Мегафон + доп.критерии Максимум*
- ✓ *Стандарт «Продавец у входа».*
- ✓ *Оценка работы УТТ*

УТТ получает премию - 3000 руб. за средний результат 90-100%

Мотивация за выполнение стандарта «Продавец у входа+ акция»

На ежедневной основе в случайном порядке производится оценка выполнения стандарта работы по тех. зонам «Продавец у входа + акция»:

За каждую оценку для УТТ/зам. УТТ предусмотрена мотивация:

Премия 500 руб. – Выполнено «Тех. зоны» и «Информирование акций»*

Премия 200 руб. – Выполнено «Тех. зоны» *

Депремирование 500 руб. – не выполнено «Тех. зоны» или «Информирование акций»

Депремирование 1000 руб. – не выполнено оба критерия

* в зачет идет информирование клиента о действующих приоритетных акциях и таблицы «Маркетинговые акции»

**для ситуаций, когда невозможно оценить диалог у витрин. Но должно быть видно, что с клиентом было установление контакта и общение

Условия зачета критерия «Тех. зоны»:

1. Для салонов, в которых работает 2 и более продавцов:

- Присутствие продавца в торговом зале обязательно, но помним про соблюдение дистанции 1-2 метра от клиентов
- Для ТЦ важно стоять в торговом зале так, чтобы снаружи было видно присутствие продавца в зале, т.е. стоим напротив входа, не прячемся за терминалами, тумбами и прочее
- Для стритов достаточно присутствовать в зале так, чтобы вошедший клиент сразу бы наблюдал продавца
- Использование смартфонов в торговом зале запрещено

2. Для салонов, в которых работает 1 продавец:

- после 12.00 продавец должен находиться постоянно в зале при отсутствии клиентов на кассу. (утренние часы используем на решение всей административки)
- использование смартфонов в торговом зале запрещено. раз в час на 15 минут допустимо сделать перерыв (сделать необходимые звонки, ответить на сообщения в зоне ресепшен, решить административные вопросы)
- для ТЦ так же стоим в зале напротив входа, так, чтобы видно было извне присутствие продавца

Условия зачета критерия «Информирование акций»:

- продавец должен проинформировать клиента об акции из списка приоритетных в таблице «Маркетинговые акции»
- продавец должен проговорить основные условия акции, должна быть конкретика.
- не идут в зачет информирование общими фразами. Например: « у нас акции скидки на смартфоны»



Мотивация для УТТ салонов Мегафон, Билайн, МТС, Теле2

- 90% и выше - премия 1000 руб.
- 77%-89,99% - премия 500 руб.
- 76%-76,99% - 0
- 70%-75,99%- депремирование 500 руб.
- 69,99% и ниже – депремирование 1000 руб.

Если прошла повторная проверка при том же УТТ с низким результатом, то сумма депремирование удваивается.

При условии отсутствия потерь за отчетный месяц в салонах Теле2 по следующим показателям:

- выполнение плана по не операторским сервисам (ВТБ и Юнистрим) - НС
- выполнение плана по фокусному оборудованию Теле2 -ФО
- выполнение плана по UpSale услугам (пакеты) Теле2
- выполнение плана по MNP (переход на Теле2 с другого оператора)
- прохождение Тестирования на нормативный балл
- прохождение чек листа VMR (проверка по камерам) на нормативный балл
- прохождение чек лист SQI проверки салона (проверяют мерчендайзеры Теле2)
- выполнение норматива по CuVo (смс оценки клиентов)



Все сотрудники точки получают премию в размере 10% от общей суммы оплаты всей точки за отчетный месяц, в которую входят окладная и бонусная части

В случае наличия любых потерь по вышеназванным показателям указанная премия не начисляется, кроме этого начисляются удержания, компенсирующие потери Компании

Удержания осуществляются в соотношении:

- 40% УТТ (Если УТТ несет потери за свои личные провальные показатели, то штраф будет двойной, как у продавца и как у УТТ салона);
- 20% продавцы

Но сумма удержаний не может быть более чем:

Платина /Золото
УТТ – 12000 руб.
Продавец- 8000 руб.
Серебро
УТТ – 9000 руб.
Продавец – 6000 руб.
Бронза и Бронза Лайт
УТТ - 6000 руб.
Продавец - 4000 руб.



Вводится дополнительная ответственность за процент ошибок в обращениях Теле2.

- Устанавливается таргет 0% ошибок в обращениях;
- За каждое обращение с ошибкой не отправленное ответственному лицу, УТТ депремируется на сумму 1000 рублей;

Изменения в мотивации по убыткам

Если убытки на одного сотрудника **менее 1000 руб.** (считается от нормы часов в сумме на всех продавцов), **то он получает премию – 10% ФОТ (бонусы + оклад, без доп. премий)**

Если убытки на одного сотрудника **от 1001 руб. до 1500 руб.** (считается от нормы часов в сумме на всех продавцов), **то он получает премию – 7% ФОТ (бонусы + оклад, без доп. премий).**

Если убытки на одного сотрудника **от 1501 руб. до 2000 руб.** (считается от нормы часов в сумме на всех продавцов), **то он получает премию – 5% ФОТ (бонусы + оклад, без доп. премий).**

Акция «Приведи друга»

За каждого друга, приведенного в компанию есть премия!

Выплата за успешно оформленного сотрудника выплачивается в два этапа:

- 1. За первый месяц работы сотрудника**
- 2. Через 2 месяца после окончания стажировки**

Регион	Размер первой выплаты	Размер второй выплаты
Москва	2000 руб. 2600 руб. в случае, если кандидат имеет опыт продаж	3000 руб.
Санкт-Петербург	2000 руб.	3000 руб.
Ярославль	1000 руб.	2000 руб.



Сроки начисления	До 1 числа текущего месяца за предыдущий	До 15 числа текущего месяца за предыдущий	С 25 по 31 число текущего месяца за предыдущий
Выплата	За отработанный месяц. 50% оклада	За отработанный месяц. 50% оклада	Остаток бонуса за предыдущий месяц + премии + оплата обучения (для стажеров)

Всем спасибо

И

ВЫСОКИХ продаж!