



Отдел обслуживания физических лиц



Система карьерного роста сотрудников КЦ



	Уровень	Подуровень	Отдел обслуживания входящих обращений
Ведущий специалист	С (3)	3	3.3
		2	3.2
		1	3.1
Старший специалист	С (2)	3	2.3
		2	2.2
		1	2.1
Специалист	С (1)	3	1.3
		2	1.2
		1	1.1



Принципы работы системы карьерного роста



**Работай, выполняя
все показатели**



**Переходи по матрице
карьерного роста и
увеличивай свой доход**

- Оценка сотрудников по критериям осуществляется **ежеквартально**.
- Определение соответствия критериям сотрудников за прошедший квартал осуществляется **4 раза в год в первый месяц следующего квартала** (перевод осуществляется с 1го числа месяца, следующем после подведения итогов. Пример: Перевод по результатам работы за 1Q на должности/внутри должности с 1 мая (в апреле – подведение итогов работы)).
- Возможность перевода оценивается для каждого сотрудника индивидуально **по результатам выполнения критериев следующего уровня и наличия навыков для следующего уровня**.
- Единовременный рост сотрудника внутри линии возможен по горизонтали с позиции не ниже 1.3 первого уровня на позицию 1.3 второго уровня (при открытии вакансии), либо только на одну позицию по вертикали с любой позиции. То есть при переходе в другую функциональную область (на 2 й уровень) сотрудник принимается на стартовую позицию на конкурсных условиях.

Как перейти по матрице карьерного роста?

Выполняй показатели на 100%:

Качество

для перехода на позицию специалист 1.2 и 1.3 среднее за квартал 85+ балла, на 100%, самостоятельность не ниже 96%

для перехода на позицию старшего специалиста 2.1 среднее качество за квартал 93 балла и выше, самостоятельность не ниже 97%

для перехода на позицию ведущего специалиста 3.1 среднее качество за квартал 95 баллов и выше, самостоятельность не ниже 98%

Поствызов/нарушения в чатах (среднее значение не более 20 сек за квартал\не более 10% чатов с нарушениями, если показатели выше указанных – перехода по МКР не будет)

Пройди необходимые тренинги/обучение/ курсы, заложенные по плану

Для перехода на позицию Ведущего специалиста, а также на следующую ступень внутри данной позиции необходима активность Наставничество, либо проект **.**

**Наставничество — за куратором закрепляются 3 сотрудника, с которыми на протяжении квартала будет проводиться еженедельная работа для достижения целей.

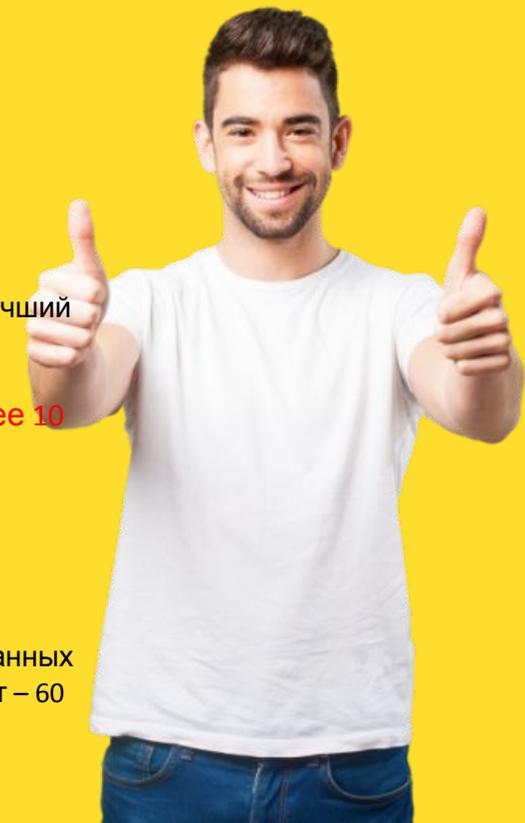
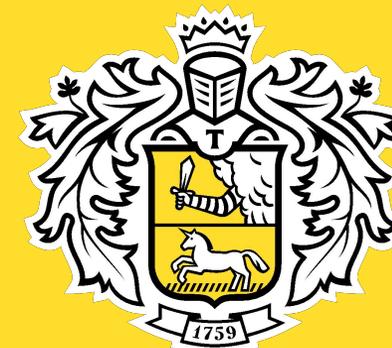
**Проектная деятельность – проект на достижение конкретных целей (пример: работа с повторными обращениями - работаем в одно касание, лучший сервис, инициирование изменений в процессах, практические мероприятия для улучшения показателя).

Наличие административных нарушений полностью исключает возможность перехода по МКР: по опозданиям (в среднем более 10 мин за квартал, перегулам (20+ минут за квартал), прогул)

Выполняй % отработки рабочего времени на 90% и более

- На % отработки влияют больничные, отпуска за свой счет, невыходы.
- При работе в графике 5/2 допускается не более 6 дней отсутствия, в графике 2/2 — не более 4 (как рассчитывается отработка: кол-во отработанных смен за квартал (факт) делим на кол-во запланированных по графику рабочих смен*100%. Пример: график 5/2, план 64 смены за квартал, факт – 60 отработанных смен, считаем: $60/64*100\%=93,75\%$).

Важно! Запланированные ежегодные отпуска НЕ влияют на отработку.



Мотивация



- Для каждой должности (специалист/старший/ведущий специалист) определена вилка окладов.
- Оклад на каждой должности фиксированный.
- При переходе внутри должности на следующую позицию меняется только премиальная часть.
- Премия выплачивается 100% при отсутствии ошибок в работе.



Кто НЕ участвует в системе карьерного роста

- Сотрудники, отработавшие в календарный квартал на своей позиции менее 3-х месяцев.
- Сотрудники, имеющие дисциплинарные взыскания, в том числе за нарушения внутренних процедур компании за последние 3 месяца.
- Сотрудники, отработавшие менее 90% от запланированного рабочего времени (ежегодный отпуск не учитывается).