



**ТИНЬКОФФ**

**Мотивация сотрудников**

**Сектора адаптации новых сотрудников,**

**Отдел обслуживания кредитных продуктов,**

**Звонки**

Команда развития мотивации

# Описание метрик и ставка

## ПРЕМИИ

**Средний балл** – Средний балл по оцененным коммуникациям.

**Поствызов** – Среднее время простоя сотрудника между завершением коммуникации и принятия в работу следующей.

Итоговое значение округляется по математическим правилам, например, Поствызов = 15,6 сек. округляем до 16 сек.

**Базовая ставка премии** устанавливается согласно должности сотрудника.

Уточнить ставку премии можно у Руководителя.

# Цели по

Качеств

о

Коэффициент	Средний балл
1	100 и более
0,9	90-99,99
0,7	80-89,99
0,5	70-79,99
0,3	55-69,99
0,1	45-54,99
0	Меньше 45

Статистика

Баллы за поствызов	Поствызов, сек.
15	0-15
10	16-25
5	26-30
0	31-35
- 5	36-40
- 10	более 40

Примечание:

- Цель по Среднему баллу указана с учетом баллов за Поствызов
- На Средний балл также влияют вычеты за КО.

Нарушение	Вычет в баллах
КО с оценкой 0	0
КО с оценкой 0(-15)	-15
КО с оценкой 0(-15) + Финансовые корректировки	-15 и вычет на сумму фин. корректировок на усмотрение менеджера
Манера	полное лишение премии

Пример расчета Итогового KPI:

Средний балл сотрудника по оцененным коммуникациям за период = 87,5

Поствызов = 11 сек., что соответствует 15 баллам.

Есть одно КО с оценкой 0(-15)

Средний балл, с учетом Поствызова и КО =  $87,5 + 15 - 15 = 87,5$

Итоговый KPI = 0,7

Итоговая премия = Итоговый KPI \* Ставка премии \* Выработка

– Дисциплинарные нарушения + Вознаграждение за КК

# Поддержка новичка

С момента подписания договора сотрудник участвует в рейтинге и в премии.

Если сотрудник устроился до 19го числа месяца включительно:

По итогам первого месяца новичок получит не менее 30% своей базовой ставки.

Во второй месяц выплачиваем не менее 15% базовой ставки.

Если сотрудник устроился с 20го числа месяца включительно:

По итогам первого месяца новичок получит не менее 30% своей базовой ставки.

Во второй месяц выплачиваем не менее 15% базовой ставки.

В третий месяц выплачиваем не менее 15% базовой ставки.

Расчет производится с учетом отработанных смен.

## Пример:

Сотрудник подписал договор в середине апреля – 15.04. и находится на должности Специалист.

На оставшийся месяц сотруднику необходимо отработать 108 часов из 198.

По результатам месяца он получил бы 5 000 ₹ премии, если бы отработал все часы в месяце.

По фактическим часам – 2 727,27 ₹.

Так как Сотрудник получил меньше 30% базовой ставки в свой первый месяц – ему будет произведена доплата и премия составит 6 750 ₹, если бы он отработал все часы в месяце. По факту доплачивать будем до 3 861,81 ₹.

## Примечание:

- Суммы указаны в gross.
- Сумма премии в 5000 ₹ указана в качестве примера и не является реальной ставкой премии новичка.

# Вознаграждение за предложение

КС

Целевое действие	Вознаграждение, gross
Оформленная заявка на Кредитную карту	500,00 ₽
Утилизация Кредитной карты на протяжении 14 дней после ее получения клиентом	500,00 ₽

## Примечание:

- Система вознаграждений применяется для всех сотрудников, которые подключены к функционалу продаж.
- В рамках одного клиента можно получить оба вознаграждения, если клиент выполнит все целевые действия.
- Сумма вознаграждения составит 1 000,00 ₽.

# Дисциплинарные вычеты

Опоздание	Вычет
1-ый раз за месяц	400,00 ₽
2-ой раз за месяц	1 500,00 ₽
3-ий раз за месяц	4 500,00 ₽
4-ый раз за месяц и более	Полное лишение премии
Невыход	Полное лишение премии
ВАЖНО! Суммы указаны в NET	

## Примечание:

- Одно опоздание длительностью до 10 минут за календарный месяц не учитывается.
- Все остальные опоздания учитываются независимо от времени опоздания.
- Во всех случаях следует отработка сотрудником времени, на которое он опоздал, в ту же смену (либо в другую смену по согласованию с руководителем).

# Условия повышения в должности

Должность	Условия
Главный эксперт	<ul style="list-style-type: none"><li>· Быть ЛП + обрабатывать второй продукт;</li><li>· Набирать итоговый коэффициент 0,9 с учетом нарушений 3 месяца подряд на должности Ведущего эксперта;</li><li>· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем;</li><li>· Успешно пройденная ОЗ за квартал.</li></ul>
Ведущий эксперт	<ul style="list-style-type: none"><li>· Быть ЛП</li><li>· Набирать итоговый коэффициент 0,9 с учетом нарушений 3 месяца подряд на должности Главного специалиста;</li><li>· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем;</li><li>· Успешно пройденная ОЗ за квартал.</li></ul>
Главный специалист	<ul style="list-style-type: none"><li>· Быть ЛП;</li><li>· Набирать итоговый коэффициент 0,7 с учетом нарушений 3 месяца подряд на должности Ведущего специалиста;</li><li>· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем;</li><li>· Успешно пройденная ОЗ за квартал.</li></ul>
Ведущий специалист	<ul style="list-style-type: none"><li>· Набирать итоговый коэффициент 0,5 с учетом нарушений 3 месяца подряд на должности Эксперта;</li><li>· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем;</li><li>· Успешно пройденная ОЗ за квартал.</li></ul>
Эксперт	<ul style="list-style-type: none"><li>· Набирать итоговый коэффициент 0,5 с учетом нарушений 2 месяца подряд;</li><li>· Обрабатывать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 2 последних месяца;</li><li>· Успешно пройденная ОЗ за квартал.</li></ul>
Специалист	Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование.



**ТИНЬКОФФ**

Он такой один