



**ТИНЬКОФФ**

# Мотивация сотрудников

# Сектора обслуживания дебетовых карт,

# Чаты

Команда развития мотивации

# Описание метрик и ставка

## Премии

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

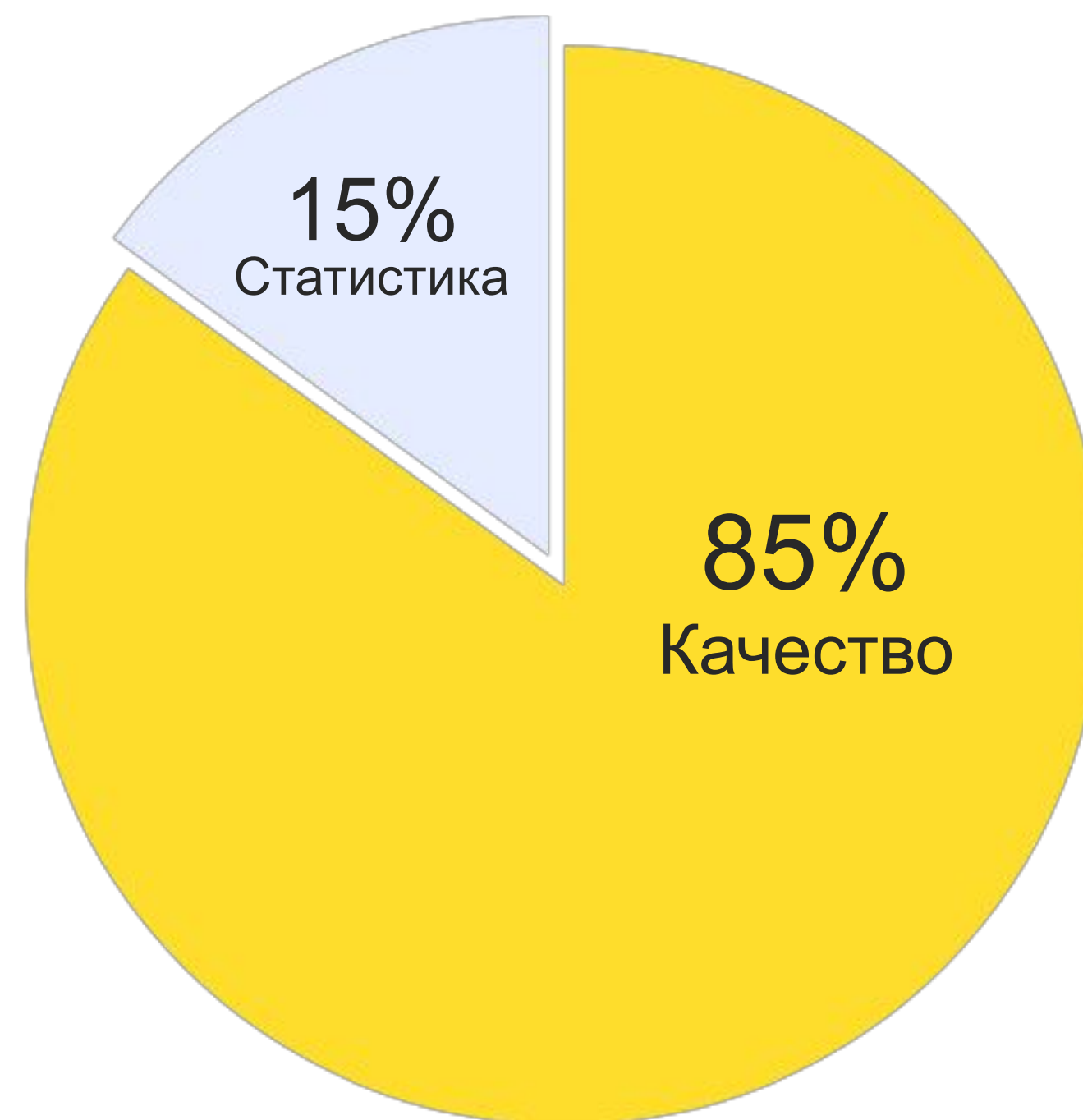
**СПО** – Процент режима «Служебный», который сотрудник использует в работе находясь в чатах.

В мотивации каждая из базовых метрик имеет **свой вес** при определении Итогового КРІ.

**Примечание:**

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

Уточнить ставку премии можно у Руководителя.



# Цели по

Качеств

о

Коэффициент Среднего балла	Цель Чаты
1	100
0,9	99-99,99
0,8	98-98,99
0,7	93-97,99
0,5	90-92,99
0,3	85-89,99
0,1	75-84,99
0	Менее 75

Примечание:

- Чем ниже СПО, тем выше часть премии за статистику (работает и в обратную сторону).
- Цель по Качеству = 100 баллов.
- На средний балл влияют вычеты за КО.

Итоговый расчет Премии.

Формула для расчета части премии за Статистику:

$$(1 - ((\text{СПО}-11) * \text{Утяжелитель}) / 100) * \text{Базовая ставка} * \text{вес Статистики}$$

Формула для расчета части премии за Качество:

$$((\text{Фактический балл} - \text{Вычеты за КО}) * \text{Коэффициент Среднего балла}) / \text{Цель по Качеству} * \text{Базовая ставка} * \text{вес Качества} = ((98 \text{ баллов} - 15 \text{ баллов}) * 0,8) / 100 * \text{Базовая ставка} * 85\%$$

Итоговая премия = (Часть за Качество + Часть за Статистику) \* Выработка – Дисциплинарные нарушения

Статистика

Утяжелитель	СПО
1	11% и менее
5	более 11%
7	более 15%
10	более 20%
20	более 25%
Обнуление всей премии	более 30%

# 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 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.

# 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	

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

## 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>· Набирать коэффициент 0,9 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;</li><li>· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;</li><li>· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;</li></ul>
Ведущий эксперт	<ul style="list-style-type: none"><li>· Набирать коэффициент 0,8 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;</li><li>· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;</li><li>· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;</li></ul>
Главный специалист	<ul style="list-style-type: none"><li>· Набирать коэффициент 0,7 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;</li><li>· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;</li><li>· % самостоятельности не менее 97% в среднем за 3 последних месяца;</li></ul>
Ведущий специалист	<ul style="list-style-type: none"><li>· Набирать коэффициент 0,5 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;</li><li>· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;</li><li>· % самостоятельности не менее 96% в среднем за 3 последних месяца;</li></ul>
Эксперт	<ul style="list-style-type: none"><li>· Набирать коэффициент 0,5 более двух месяцев подряд с учетом нарушений;</li><li>· Обрабатывать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 2 последних месяца;</li><li>· % самостоятельности не менее 95% в среднем за 2 последних месяца;</li></ul>
Специалист	Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование.



**ТИНЬКОФФ**

Он такой один