



ТИНЬКОФФ

Мотивация ТК Противодействие

МОШЕННИЧЕСТВУ

Команда развития мотиваций

Описание метрик

Средний балл – Средний балл по оцененным коммуникациям.

ПОСТ – Время, которое сотрудник находится в режиме «Поствызов», работая на звонках.

Премиальная ставка - % от оклада

С обновлением мотивации вводится новая премиальная ставка, зависящая от **должности и оклада***.

Должность	% от оклада
Главный эксперт	75,38%
Ведущий эксперт	81,67%
Главный специалист	72,73%
Ведущий специалист	80,00%
Эксперт	59,34%
Специалист	65,06%

*В Санкт-Петербурге и Ленинградской обл. премиальная ставка рассчитывается от **Московского** оклада.

Цели по показателям среднего балла

Вес Среднего балла в расчете мотивации составляет 100%.

Коэффициент определяется относительно Среднего балла по итогам оценки коммуникаций.

Средний балл:

Коэффициент	Средний балл
1	≥ 95
0,9	80 – 94,99
0,7	75 – 79,99
0,5	70 – 74,99
0,3	60 – 69,99
0,1	40 – 59,99
0	< 40

Цели по показателям ПОСТа

До изменений Поствызовов использовался в расчете премии, как самостоятельная метрика и составляла часть от общей базы премии.

Теперь Поствызовов будет применяться, как **система вычета** из итогового коэффициента **в случае, когда целевой показатель не достигнут**.

Поствызово

В: Время, сек.	Вычет
<=15	0
15,01 - 40	0,1
> 40	0,15

Потеря клиента – вычет

Вычет за потери распространяются за пропущенный фрод в отношении клиента.

Если количество кейсов в течение месяца 2 и более – применяется лишение 100% от ставки.

Вычет за потери:

Потери клиента, руб	% от вычета
<50 000	20%
50 000 – 100 000	50%
>100 000	100%

Итоговая формула расчёта премии

Премиальная ставка

×

Итоговый Коэффициент

×

Выработка

—

Дисциплинарные вычеты

Итоговый коэффициент:

KPI Среднего балла * Вес Среднего балла - Лишение за ПОСТ

Опоздани

Показатель, кол-во	Вычет, руб.
1	400
2	1500
3	4500
4 и более	Полное лишение премии

Невыход

Показатель, кол-во	Вычет
1 и более	Полное лишение премии

*Одно опоздание длительностью до 10 минут за календарный месяц не учитывается.

Пример расчета

Показатели сотрудника:

Премиальная ставка 30 000 рублей.

Средний балл по прослушке/прочитке – **92**, коэффициент Среднего балла = 0,9.

Поствызов – **7 сек**, **вычета за ПОСТ нет**.

1 опоздание - **20 мин**, **вычет 400 рублей**.

Потерь со стороны клиентов нет, **вычета за потери нет**.

Все смены в месяце отработаны (**100%**).

Итоговый коэффициент = КРІ Среднего балла * Вес Среднего балла – Вычет за ПОСТ

Итоговый коэффициент = **0,9** * 100% - **0** = **0,9**

Итоговая премия = Прем. ставка * Итоговый коэф. * Выработку – Дисцип. вычет – Вычет за потери

Итоговая премия = 30 000 * **0,9** * **100%** - **400** – **0** = 26 600 рублей.

Поддержка новичка

С первого дня в штате новый сотрудник будет работать по актуальной мотивации на ряду со всеми сотрудниками в отделе.

Новый сотрудник – это сотрудник, стаж работы которого после официального трудоустройства не превышает 2 месяцев.

Принцип премирования новичка:

Если по итогам 0-1 месяца новичок по метрикам мотивации получит менее **50% премиальной ставки**, то мы доплатим ему до **50%**.

Если по итогам 2 месяца новичок по метрикам получает менее **25% премиальной ставки**, то мы доплачиваем до **25%**.

Эти расчеты будут идти с учетом смен.

Порядок определения стажа:

Если сотрудник трудоустроен до 19 числа (включительно), то на ближайший расчет премии его стаж считается, как 1 месяц.

Если сотрудник трудоустроен от 20 числа (включительно), то на ближайший расчет премии его стаж считается, как 0 месяцев.

Пример:

Вася подписал договор в середине **апреля – 15.04**. На ближайший расчет его стаж работы считается, как **1 месяц**. На апрель с 1 по 30 число было заложено 198 часов. При этом, так как Вася устроился не с начала месяца, он отработал лишь 108 часов из 198. **Доля выработки Васи = $108 / 198 = 0,55$** .

Условия повышений*

Должность	Условия для повышения
Главный эксперт	Три месяца подряд Итоговый коэффициент не ниже 0,9;
	Быть Адвизором;
	Три месяца подряд быть в должности Ведущего эксперта;
	Три месяца подряд отсутствие вычетов за потери клиентов;
	Три месяца подряд отсутствие любых дисц. вычетов. Допустимо 1 опоздание в месяц;
Ведущий эксперт	Три месяца подряд выработка не менее 50% от заложенного графика.
	Три месяца подряд Итоговый коэффициент не ниже 0,9;
	Быть Адвизором;
	Три месяца подряд быть в должности Главного специалиста;
	Три месяца подряд отсутствие вычетов за потери клиентов;
Главный специалист	Три месяца подряд отсутствие любых дисц. вычетов. Допустимо 1 опоздание в месяц;
	Три месяца подряд выработка не менее 50% от заложенного графика.
	Три месяца подряд Итоговый коэффициент не ниже 0,7;
	Три месяца подряд быть в должности Ведущего специалиста;
	Три месяца подряд отсутствие вычетов за потери клиентов;
Ведущий специалист	Три месяца подряд отсутствие любых дисц. вычетов. Допустимо 1 опоздание в месяц;
	Три месяца подряд выработка не менее 50% от заложенного графика.
	Три месяца подряд Итоговый коэффициент не ниже 0,5;
	Три месяца подряд быть в должности Эксперта;
	Три месяца подряд отсутствие вычетов за потери клиентов;
Эксперт	Три месяца подряд отсутствие любых дисц. вычетов. Допустимо 1 опоздание в месяц;
	Три месяца подряд выработка не менее 50% от заложенного графика.
	Два месяца подряд Итоговый коэффициент не ниже 0,5;
	Быть в должности Специалиста в течение двух месяцев подряд;
	Два месяца подряд отсутствие вычетов за потери клиентов;
Специалист	Два месяца подряд отсутствие любых дисц. вычетов. Допустимо 1 опоздание в месяц;
	Два месяца подряд выработка не менее 50% от заложенного графика.
	Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование.

*Повышение происходит по порядку, пропустить должность нельзя. Фактический перевод в должности будет проходить через месяц. Чтобы претендовать на повышение нужно получить Адвизора до 5 числа последнего месяца. 9



ТИНЬКОФФ

Он такой один