

## РТК Анкеты

**Компания Ростелеком** - сайт [rt.ru](http://rt.ru)

Основная деятельность компании - предоставление услуг связи: интернет, ТВ, телефония и видеонаблюдение. На рынке с 1993 г

**Направление проекта** – Анкетирование

**Суть проекта** – совершение исходящих звонков, проведение опросов / интервью среди юридических лиц, которые пользуются услугами компании.

**Цель:** выявить удовлетворённость клиентов провайдера услугами интернета, мобильной связи и «умной телефонии»

**Обучение 1 день** с 09:00 до 13:00 по МСК, затем сразу итоговый ТЗ

**График работы проекта:** Будни с ПН по ПТ с 08:00 до 18:00 МСК

**Набор на следующие графики работы :**

**График 5/2:** с 08:00-17:00 и с 09:00-18:00 по МСК ( 9 часов смена, включая перерыв 1 час)

**Частичный график** - минимум 5 рабочих часов в день в рамках режима работы проекта, в неделю минимум 25 рабочих часов



**Ростелеком**



## Мотивация РТК Анкеты

- % загрузки менее 40 минут в ЧЧ

| Условия                          | Стоимость часа при % загрузки менее 40 минут в ЧЧ | Средняя ЗП при отработке 168 часов | Средняя ЗП при отработке 105 часов |
|----------------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| Выполнение плана менее 70%       | 145,00 ₺  | 24 360 ₺                           | 15 225 ₺                           |
| Выполнение плана от 70,01-99,99% | 155,00 ₺  | 26 040 ₺                           | 16 275 ₺                           |
| Выполнение плана от 100%         | 165,00 ₺  | 27 720 ₺                           | 17 325 ₺                           |

- % загрузки от 40 минут в ЧЧ

| Условия                          | Стоимость часа при % загрузки от 40 минут в ЧЧ | Средняя ЗП при отработке 168 часов | Средняя ЗП при отработке 105 часов |
|----------------------------------|--|------------------------------------|------------------------------------|
| Выполнение плана менее 70%       | 160,00 ₺                                       | 26 880 ₺                           | 16 800 ₺                           |
| Выполнение плана от 70,01-99,99% | 170,00 ₺                                       | 28 560 ₺                           | 17 850 ₺                           |
| Выполнение плана от 100%         | 185,00 ₺                                       | 31 080 ₺                           | 19 425 ₺                           |

**Стоимость часа** зависит от % **выполненного плана** по анкетам и среднего показателя загрузки в час.

**Загрузка в час** =  $M / ЧЧ$ , где

M- сумма минут в разговоре за отчетный период

ЧЧ – сумма часов выставленных по графику

**Процент (%) выполнения плана** считается в соотношении фактически оформленных анкет (АФ) к плану по анкетам (План) и считается по формуле:

**% ВП** =  $АФ / План * 100$ , где

**АФ** – фактически оформленные анкеты (**Результативным/успешным интервью будет считаться при прохождении всей анкеты**).

**План - план анкет в месяц**, который оператору рассчитывается исходя из соотношения его часов по графику (ЧЧ) к целевому КПД= 0,1 и считается по формуле:

**План** =  $ЧЧ * КПД$  Например: 105 часов x 0,1= 10,5 (количество анкет)

В норму часов входят те часы, когда оператор был в разговоре.

### **Обязательное условие для работы на проекте:**

- **минимальная скорость проводного интернета 20 Мбит/с,**
- **Windows 7 и выше, 64-разрядная версия операционной системы Windows,**
- **оперативная память минимум 4 ГБ,**
- **клавиатура, мышь,**
- **исправная рабочая гарнитура с USB-разъемом**
- **скорость печати минимум 120 зн/мин**

На проекте обязательна проверка СБ, для чего необходимо предоставить личные документы менеджеру Дарье Печерской и заполнить все бланки, которые она направит Вам в личные сообщения в Скайп. Документы нужно распечатать, заполнить и отсканировать, после чего отправить Дарье.

Коллеги, незамедлительно направляйте все документы Дарье, так как проверка службы безопасности длится 2-3 дня и нам с Вами важно успеть попасть на обучение.

После получения заполненных файлов Дарья добавит Вас в чат обучения. На обучении важно находиться под своим именем. Поэтому обязательно нужно прописать имя в скайпе (ФИО или Имя Ф.) и в Телеграм