

Вводный инструктаж для новых операторов

NEW





NEW

Общий чат – Команда «Мечты»

ЧТО БУДЕТ?

Знакомство



Структура Дистанционного контактного центра

Правила

Бонусы и бенефиты



Давайте познакомимся

Представьте,
назовите ваше имя и
город, в котором вы
находитесь

Почему вы пришли в
Сбермаркет?
Что вас привлекло в
компании?

Какой была ваша
первая работа?

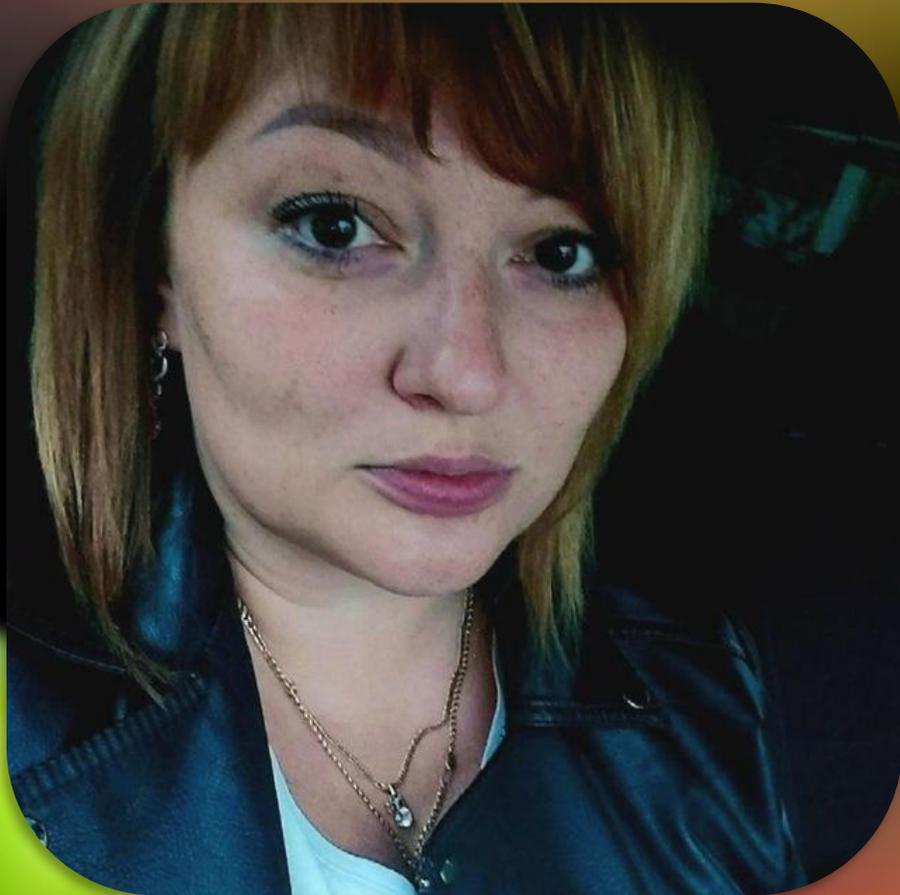
Почему вы ушли с
предыдущего места
работы?

В каком магазине вы
бы потратили все
деньги?

Назовите ваши 3
любимых увлечения.

Какое занятие по
вашему мнению
самое скучное в
мире?

СТРУКТУРА КЦ



**Директор службы заботы о
клиентах**



**Директор клиентского
сервиса**

СТРУКТУРА КЦ



**Руководитель удаленной
площадки**



**Руководитель площадки в
г. Орел**



**Руководитель площадки в
г. Томск**

СТРУКТУРА ДИСТ КЦ

- Кашперский Роман
- Козлова Вера
- Уваров Артем
- Музалевский Александр



**Менеджеры входящего
направления**

- Галкин Артур
- Ионина Светлана
- Сырцев Владислав
- Полякова Александра



**Менеджеры направления
внешних коммуникаций**

- Дорогавцева Наталья
- Потапов Александр



**Менеджеры направления
внутренних коммуникаций**

Правила команды

1 Будь позитивным в любой ситуации;

2 Не бойся просить о помощи;

3 Помогай другим;

4 Относитесь ко всем с уважением;

5 Давайте только конструктивные отзывы;

6 Эффективно используйте время.

Организационные правила

Приходите на работу
вовремя.

Начало активности в WFM
– начало рабочего дня.

WFM – программа учета рабочего времени

Если вы опаздываете –
сообщите об этом заранее.

Время опоздания необходимо будет отработать день в
день.

Если вам нужен
незапланированный
выходной – сообщите об
этом за несколько дней.

Алгоритм обмена смен [IVT](#)

Запоминаем корректные статусы в Naumen

«Нормальное» -
статус в котором мы
находимся постоянно
и ожидаем звонка
клиента

«Обучение» –
используем только в
том случае, если вам
пригласили на
обратную связь.

«Технический
перерыв» и «Обед»
используем, если в
WFM стоит
запланированный
перерыв.

Запрещено
использовать
«Консультацию» и
«Ручной звонок»

Подписание документов, выпуск УНЭП

Подписание ТД

В первый рабочий день поступит SMS на телефон со ссылкой, по которой нужно перейти.

Инструкция тут: [Инструкция УНЭП через смс](#)

Подписание УД

Ученический договор поступит в рамках 14 дней по адресу, указанному, при оформлении. В зависимости от удаленности региона срок доставки может быть увеличен. Оператор подписывает два экземпляра, один отдает курьеру, другой оставляет себе. Выплата происходит в рамках 10 рабочих дней с момента получения нами УД.

Если выплата не пришла, то необходимо сообщить своему руководителю.

Заявления на отпуск, увольнения и др. документы подписываются сотрудниками в HR Link.

Использование СУЗа

1

Закрепляем основные тематики:

1. [Статус заказа](#)
2. [Не тот товар: Сборщик](#) и [Не тот товар: Клиент](#)
3. [Недовоз позиций](#)
4. [Опоздания. Быстрая](#) и [Опоздания. Плановая](#)
5. [Промокод](#) и [Не работает промокод](#)

2

Закрепляем алгоритм звонков на линию консультанта и жалоб

Подробности [777](#) и [999](#)

3

Если линия 777 и 999 не отвечает более одной минуты – напиши сообщение в наш чат.

Обязательно укажи номер заказа

4

Правила перезвона клиентам

Подробности [тут](#)

Бенефиты компании

Бенефиты (Кафетерий льгот)

социальный пакет - лимит в 25 000 баллов

- [Компенсация билетов, отелей, тура, расходов на детский лагерь](#)
- [Компенсация абонемента на спорт и спортивных соревнований](#)
- [Кошелёк СберМаркет](#)
- [Яндекс Такси](#)

Подробности [тут](#)

Бенефиты (вне Кафетерия льгот)

Опции, которые подключаются по умолчанию (прикрепление в течение 1 месяца работы):

- [Добровольное медицинское страхование \(ДМС 2023\)](#)
- [Страхование от несчастных случаев и критических заболеваний](#)

Дополнительные опции:

- [Специальные предложения Сбера \(Льготная ипотека от Сбера, СберПрайм+, СберКлуб\)](#)
- [Зарплатные проекты](#)
- [Материальная помощь](#)

Подробности [тут](#)



Для всех сотрудников действует промокод **sbervesna** на бесплатную доставку в Сбермаркет. Важно! Это промокод только для сотрудников, очень просим не делиться им с людьми вне компании.

Мотивационная схема

CSI 30%

индекс удовлетворённости клиентов за отчётный период по всем направлениям.

Максимальная премия в 100% 1858,58 руб. при достижении целевого значения в 91%.

| | | |
|-----|-----------------------|-----------|
| 0,5 | $88 < I \leq 89,49$ | 929,29 |
| 0,8 | $89,5 < I \leq 90,99$ | 1 486,864 |
| 1 | $91 < I \leq 91,99$ | 1858,58 |
| 1,2 | $I \geq 92$ | 2 230,296 |

Контрольные показатели:

Отсутствие обоснованных жалоб – 50%,
Соблюдение графика – 30%

Более подробно можно ознакомиться в СУЗе [ТУТ](#)

Индекс качества 30%

коэффициент качества согласно карте оценки работника за отчётный период.

Максимальная премия в 100% 1858,58 руб. при достижении целевого значения в 95%.

| | | |
|-----|---------------------|-----------|
| 0,5 | $87 < k \leq 92$ | 929,29 |
| 0,8 | $92 < k \leq 94,99$ | 1 486,864 |
| 1 | $95 < I \leq 96,99$ | 1858,58 |
| 1,2 | $I \geq 97$ | 2 230,296 |

Карта оценки [ТУТ](#)

Мотивационная схема

Среднее время первого ответа сотрудника без учета работы бота, от назначения заявки_чата .

Если не применима, вес распределяется между остальными показателями пропорционально

Время первого ответа 20%

Максимальная премия в 100% 1239,04 руб. при достижении целевого значения в 91%.

| | | |
|-----|-----------------------------|---------|
| 0,5 | $0:01:01 < tf \leq 0:01:20$ | 617,045 |
| 0,8 | $0:00:41 < tf \leq 0:01:00$ | 987,272 |
| 1 | $tf \leq 0:00:40$ | 1239,04 |
| 1,2 | - | - |

Индекс эффективности 20%

индекс продуктивности сотрудника за отчётный период.

Максимальная премия в 100% 1239,04 руб. при достижении целевого значения в 85%.

| | | |
|-----|---------------------|----------|
| 0,5 | $75 < e \leq 79,99$ | 617,045 |
| 0,8 | $80 < e \leq 84,99$ | 987,272 |
| 1 | $85 < e \leq 89,99$ | 1239,04 |
| 1,2 | $e \geq 90$ | 1486,848 |

Максимальная сумма премии 6195,27 рублей.
Выплачивается при выполнении всех показателей на 100%.
При перевыполнении плана сумма может быть увеличена.