

Проект DPD

Транспортная компания DPD работает с 1991 года. DPD в России лидер в доставке посылок и грузов, доставляется 45 000 000 посылок в год.

Данный проект является хорошим опытом в ведении переговоров, а также для развития ваших коммуникативных навыков, что в свою очередь придает уверенности в себе и способствует личностному росту. Такие проекты редко открывают обучение для набора, только в моменты расширения. Сейчас как раз масштабирование. Проект отличный, пользуется высокой популярностью даже среди действующих сотрудников.



Суть проекта: Вам предстоит принимать входящие звонки, общаться с действующими клиентами компании и консультировать их по вопросам получения и доставки груза, по графику работы пунктов выдачи и их местоположению.

Проект работает с 09:00 до 20:00 МСК.

График 2/2 с 09:00 до 20:00 МСК (11 часов смена, включая перерыв 1 час)

График 5/2 с 09:00 до 18:00 и с 10:00 до 19:00 МСК, выходные как стандартные, так и плавающие (9 часов смена, включая перерыв 1 час)

Обучение длится 7 дней с 10:00 до 18:00 МСК.

1 день велком, настройка, теория, **2-3 день** теория, **4-5-6 дни** теория + практика, **7 день** практика + ТЗ

Присутствие на обучении 100% без пропусков и без опозданий! Отсутствие на обучении будет равняться не допуску к работе!!!.

ОБУЧЕНИЕ ОПЛАЧИВАЕТСЯ 2500 руб. ПРИ СОБЛЮДЕНИИ СЛЕДУЮЩИХ УСЛОВИЙ:

- 100% присутствия на обучении без переносов и без пропусков;
- При успешной сдаче тестового звонка;
- Отработке в пинии 160 часов



Условия оплаты

DPD: Класс	Балл качества	FCR	Количество жалоб	КПД	Руб, за звонок	Средняя ЗП при отработке 160 часов
Эксперт	95%	95%	0	16	15	34 800
Специалист	93,0%	93%	Не более 1	12	13	24 960
Оператор	90%	92%	Не более 2	8	10	12 800

Заработная плата рассчитывается следующим образом:

Количество принятых звонков за месяц делится на количество отработанных часов, выводится среднее количество звонков в час. Это КПД.

Показатели за месяц: балл качества, FCR и количество жалоб влияют на класс оператора на данный месяц, и соответственно на стоимость одного звонка.

Нагрузка на проекте очень большая и есть возможность брать дополнительные смены от 1 часа и выше. Все это Вы можете сделать в системе WFM.

Длительность обучения направлена на то, чтобы с 1-го месяца сотрудники могли зарабатывать на уровне класса специалист.

