

МОТИВАЦИЯ

Персонала на проекте

АПТЕКА

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Система мотивации персонала выстраивается на окладно-бонусной основе выполнения показателей KPI

Система оплаты: оклад 13 000 руб. При выполнении ключевых показателей эффективности начисляется премия до 5000 руб.

Ключевые показатели эффективности:

- ✓ Качество обслуживания клиентов - 2 500 руб.
- ✓ Выполнение показателя по конверсии (выполнено/не выполнено) - 2 000 руб.
- ✓ Отсутствие жалоб

Категория сотрудника	Оклад		Средний бонус		Система KPI		
	руб./мес.	руб./час.	руб./мес.	руб./час.	Показатель	Стоимость	Целевое значение
Специалист по работе с клиентами	13 000	72,22	5 000	27,78	Качество обслуживания клиентов (градация указана в Таблице 2)	2 500	96 баллов
					Выполнение показателя средняя скорость ответа оператора, сек	500	3 сек
					Выполнение показателя по конверсии (% выполнения)	2 000	10%
					Наличие жалоб (градация указана)	1 жалоба - депремирование на 20%, 2 жалобы - депремирование на 50%, более 2 жалоб - премия не начисляется	

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Так же необходимо :

- ✓ Соблюдение дисциплины и правил внутреннего распорядка
- ✓ Отработка не менее 180 часов в месяц с учетом перерывов
- ✓ Отсутствие претензий

Балл по качеству	% KPI	Сумма премии (ОП)
95 и выше	100%	2500
85-94	90%	2250
75-84	75%	1875
65-74	50%	1250