

# Отчетная встреча по итогам полугодия, 07.2018



Мы обслуживаем туристов  
качественно



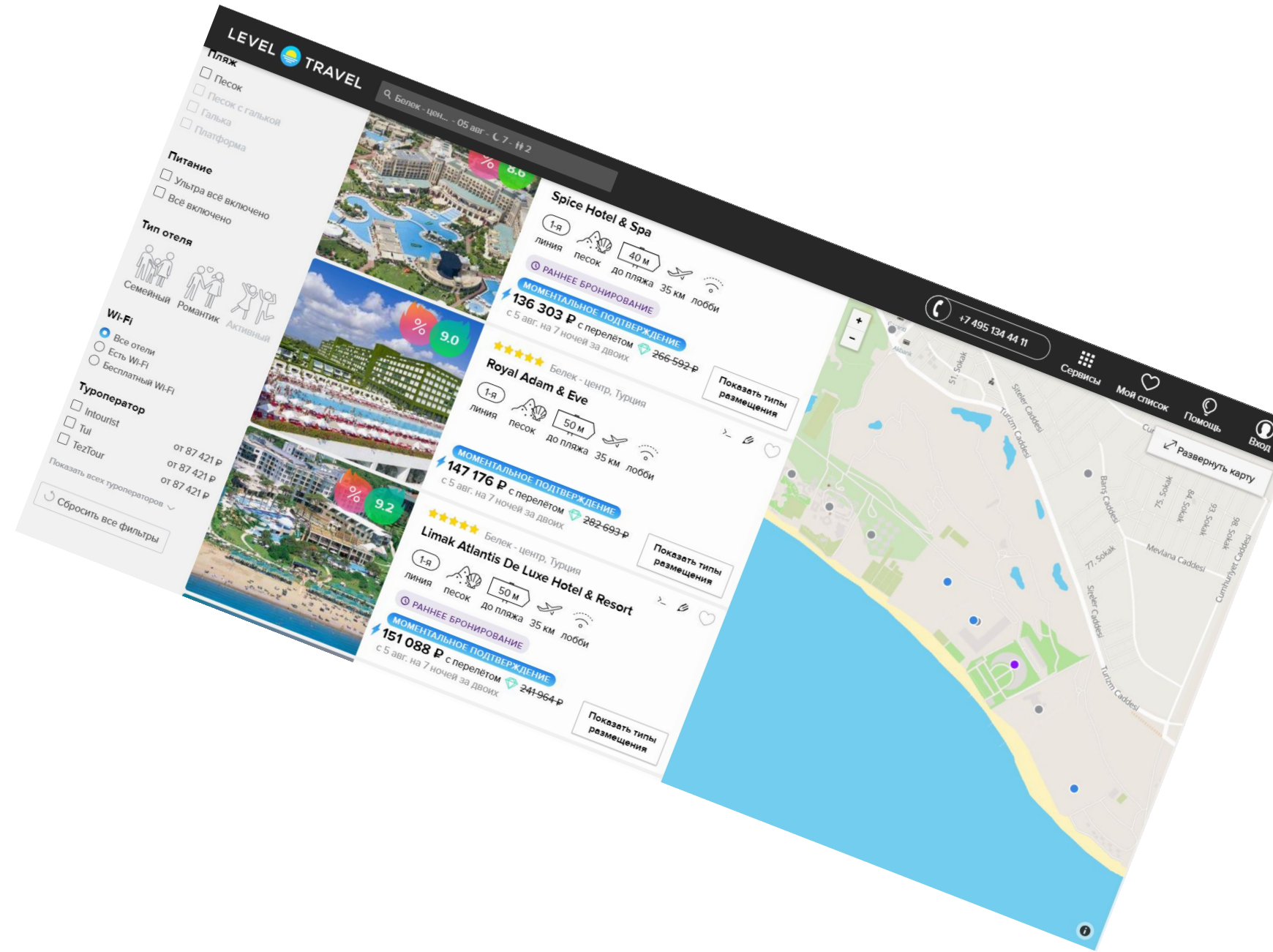
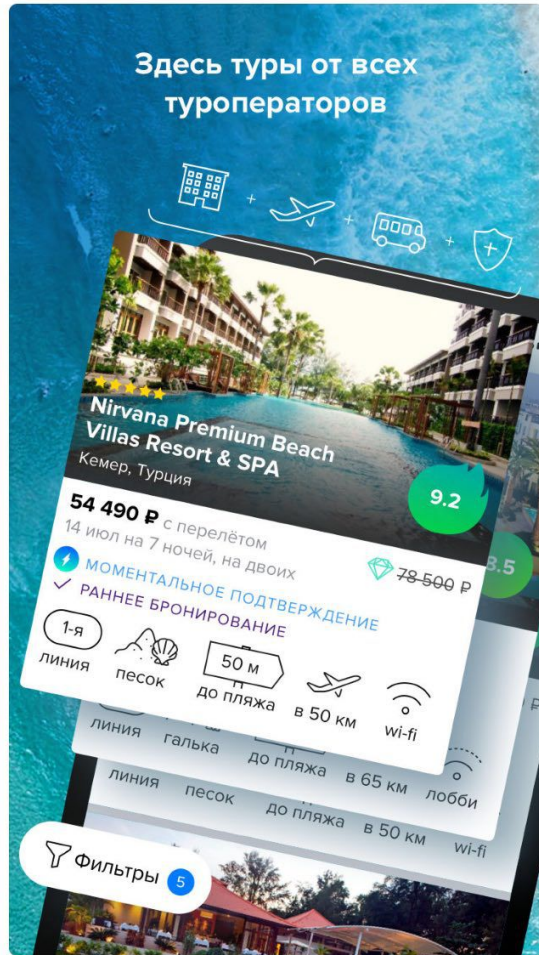
Работаем на  
результат



Постоянно учимся



# Мы меняемся и постоянно совершенствуем наши технологии



# Мы учимся работать в команде



1. Команда профессионалов, которые показывают качественный уровень обслуживания клиентов;
2. Уютный офис;
3. Насыщенная корпоративная жизнь;
4. Упорядоченные процессы работы и большая база знаний;
5. Карьерный рост;
6. 2 новых подотдела, новые инструменты, функции и задачи;
7. Новая система обучения, адаптации и развития;
8. Новая мотивация

# Отдел контроля качества





Запуск — январь 2018

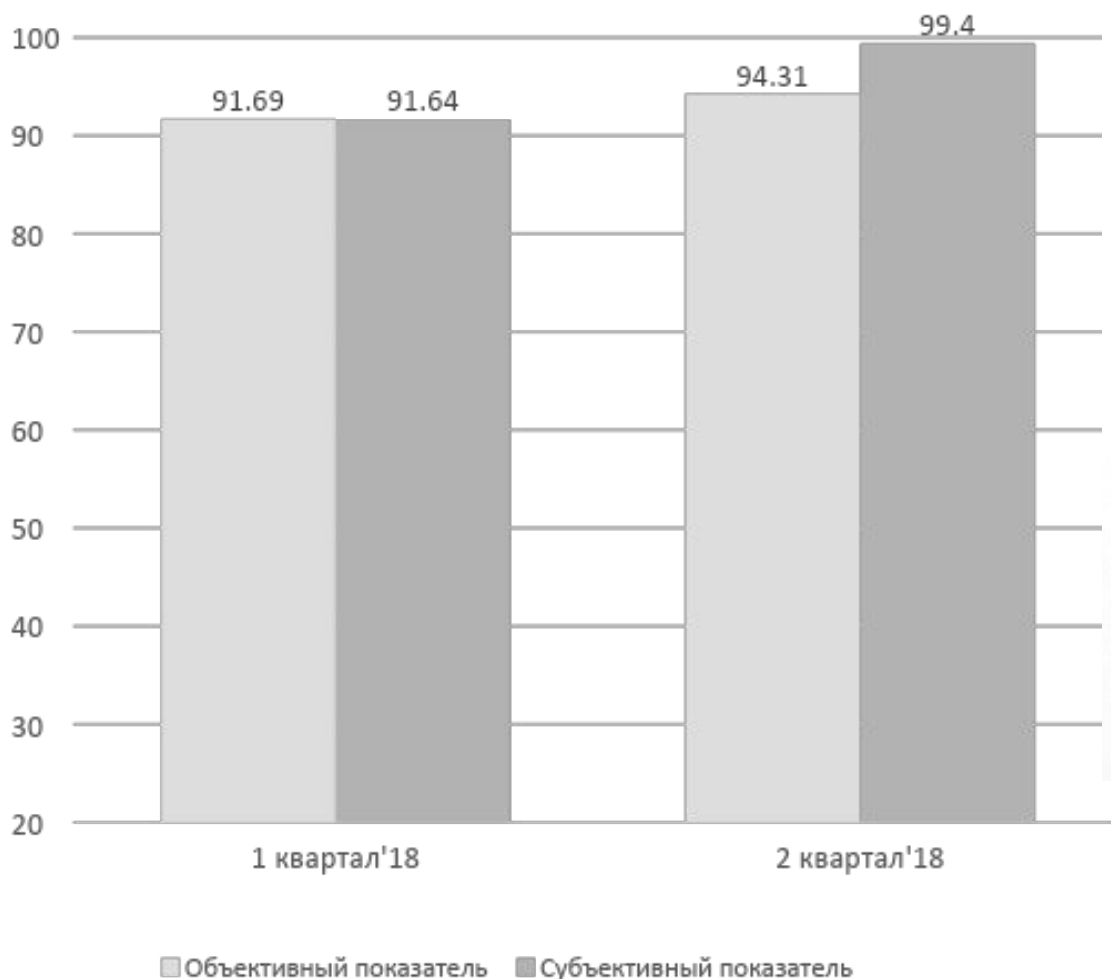
Обновление — июль 2018



Хороший сервис -  
это хорошо!  
А плохой -  
плохо!

# Оценка сотрудников ДКС, 1 квартал vs 2 квартал

Средний показатель ДКС 1 квартал 2018 – 2 квартал 2018



95% и более — отлично  
85-94% — хорошо  
70-84% — удовлетворительно  
Менее 70% — неудовлетворительно



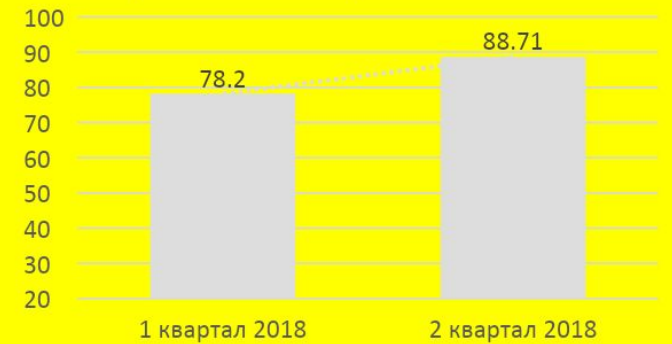
**+10,51 %**

за квартал

**+16,2 %**

за полгода

Проверка писем OmniDesk ДКС 1  
квартал 2018- 2 квартал 2018



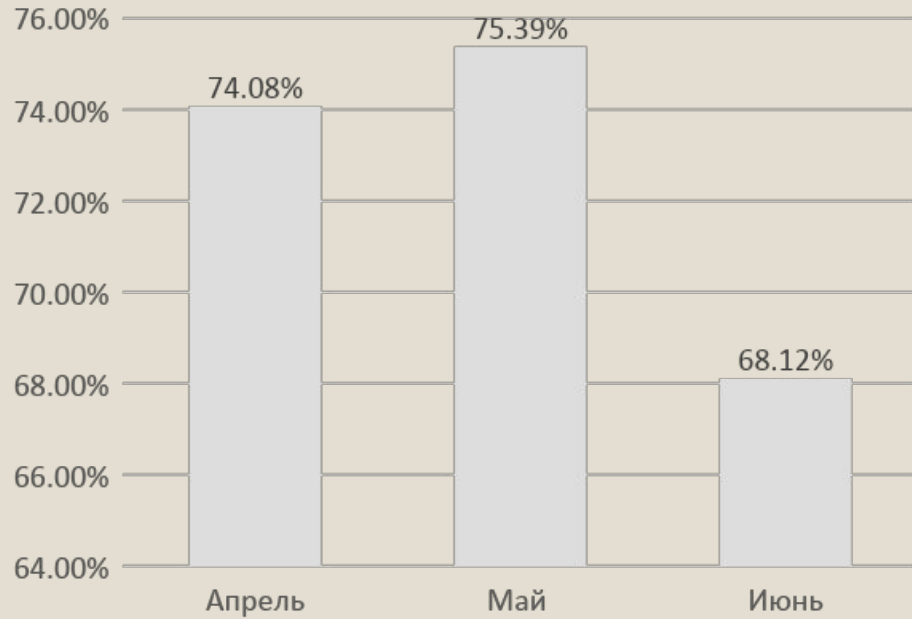
Проверка писем OmniDesk ДКС



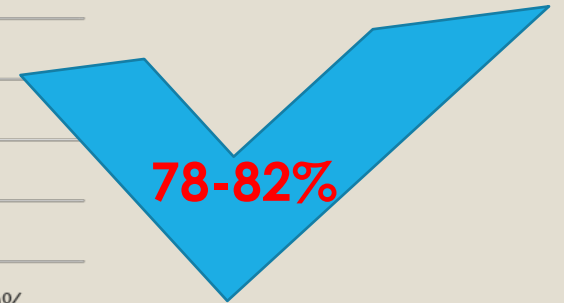
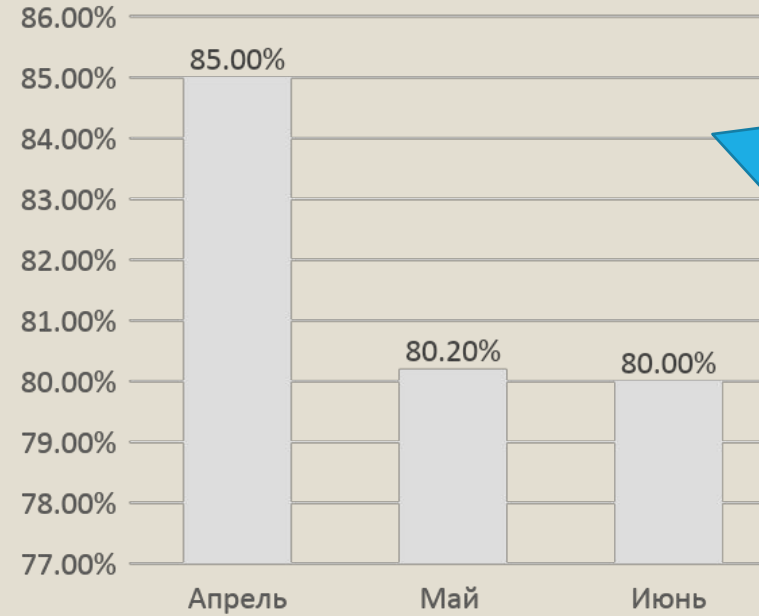


# NPS vs NPS ДКС 2 квартал 2018

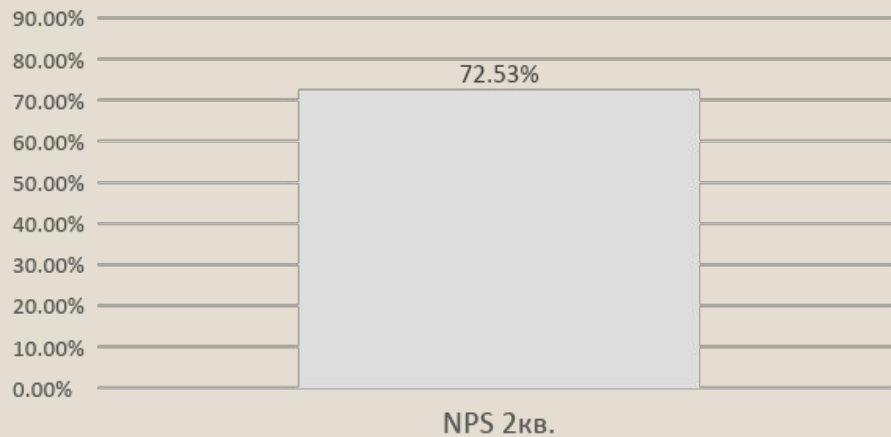
NPS 2 квартал



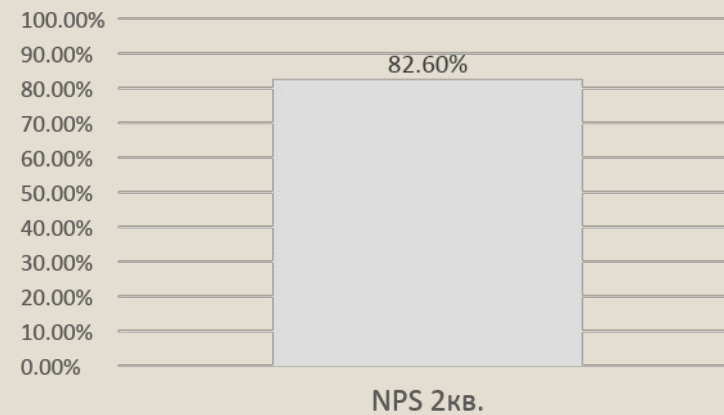
NPS ДКС 2 квартал



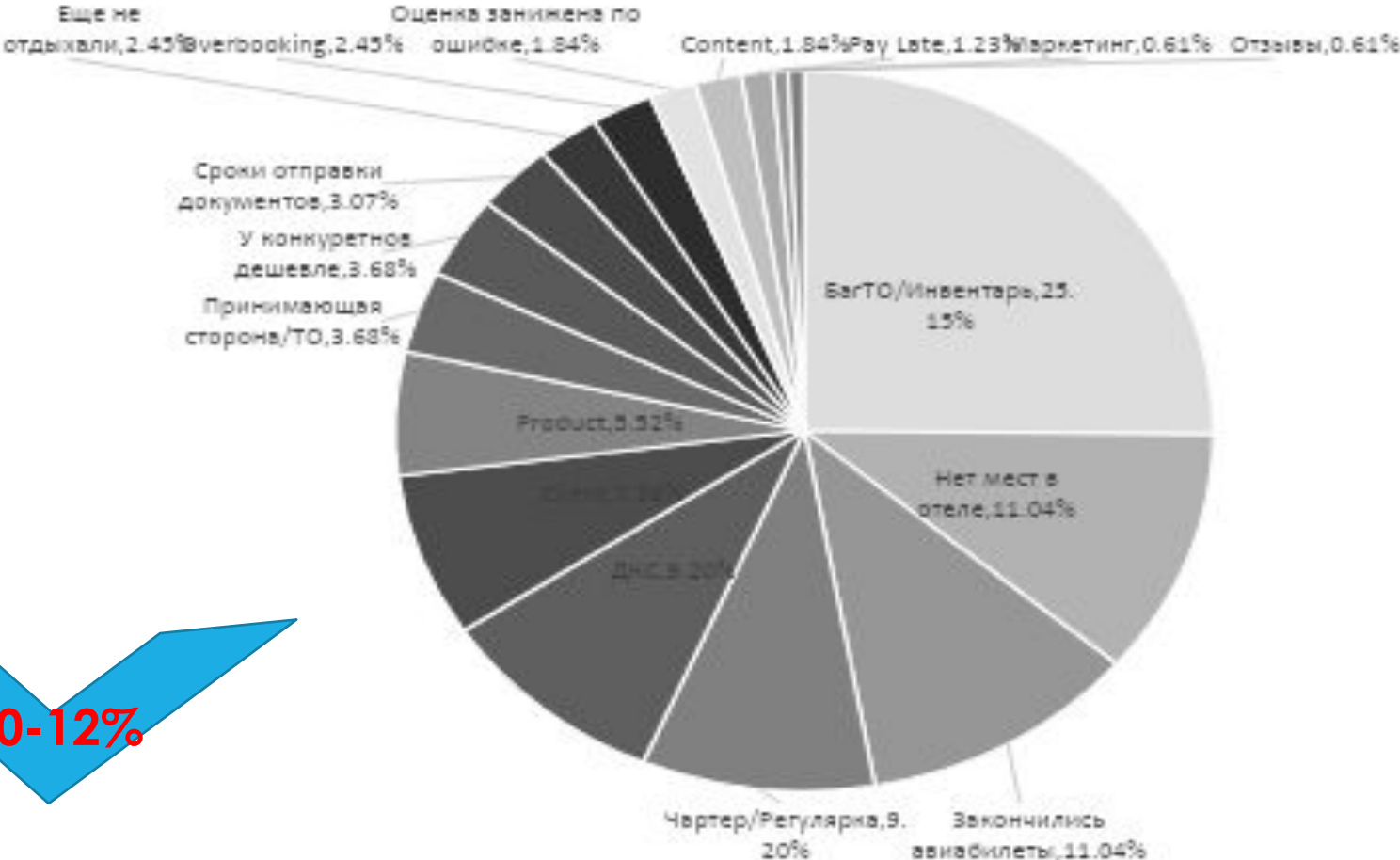
NPS 2 квартал



NPS ДКС 2 квартал



# Сегментация негативных отзывов 2018г.



10-12%

# Эффективность

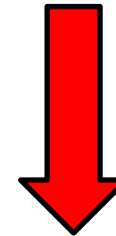




**KPI** – это ключевые показатели эффективности работы компании или отдельного подразделения. Внедрение **KPI** помогает организации достичь стратегических и тактических целей.

Принцип постановки KPI:

- KPI организации
- KPI дирекции
- KPI подразделения
- KPI сотрудников



**Эффективный KPI** – сбалансированный по типам:

Тип показателя:	Пример:
Финансовые	конверсия, объем продаж
Клиентские	оценки ОКК, NPS
Процессные	время реакции, время работы, % пропущенных звонков, объем выполненной работы

Постановка показателей сотруднику должны отвечать принципам **SMART**:



- ✓ **S** «**Быть конкретными** - давать понимание, что именно должно быть достигнуто при выполнении»
- ✓ **M** «**Измеримые** – носить четкий количественный характер, который можно измерить числовым значением»
- ✓ **A** «**Достижимыми** – значения установленного показателя может быть выполнено с учетом имеющихся ресурсов у сотрудника»
- ✓ **R** «**Актуальными** – выполнение данных показателей сотрудником приведет к реальной эффективности всего подразделения и соответствует действующим процессам работы»
- ✓ **T** «**Ограничены во времени** – указан временной период, за который ожидается выполнение целей»

# Результаты выполнения KPI сотрудниками за 4 месяца



ОПРК	март	апрель	май	июнь	весь период	
Иваново	100%	100%	99%	100%	100%	99,8%
<b>Отдел продаж</b>						
Иваново	-	35%	85%	81%	67%	77,6%
Москва	78%	97%	98%	91%	91%	
Удаленка	81%	73%	68%	77%	75%	
<b>Визовый отдел</b>						
Москва	-	60%	80%	80%	73%	73,3%
<b>Отдел бронирования</b>						
Подтверждения	119%	87%	99%	92%	99%	99,9%
Одобрённые	88%	94%	105%	100%	97%	
Документы	119%	82%	91%	108%	100%	
Почта	89%	88%	80%	80%	84%	
Новые заказы (Иваново)	98%	100%	100%	98%	99%	
Новые заказы (Удаленка)	-	113%	107%	105%	109%	
"24/7"	-	106%	105%	124%	112%	
Отказы	-	101%	98%	99%	99%	

оценка	Эффективность по KPI
отлично	100% и выше
хорошо	от 80% до 100%
удовлетворительно	от 60% до 79%
<b>неэффективный</b>	до 59%

**ДКС 87,7%\***

\* Средние значения выполнения KPI

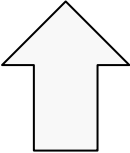


# Обучение и развитие персонала

- 1. По запросам руководителей
- 2. В рамках внедрения нововведений

Выявление потребности в обучении

- 1. Заявка от руководителя
- 2. Определение потребности в обучении



Планирование и разработка программ обучения



Организация обучения

- 1. Анкета обратной связи
- 2. Оценка изменений уровня знаний
- 3. Оценка результатов деятельности

Оценка результатов обучения

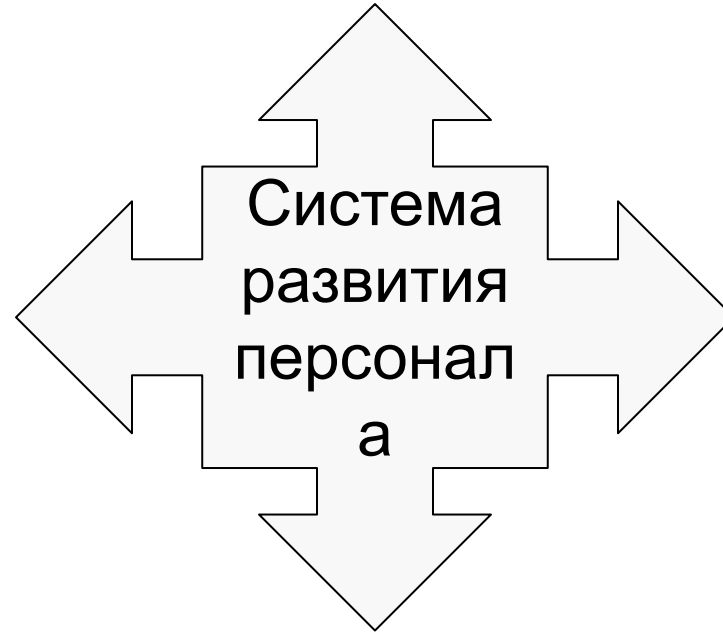
- 1. Совместно с руководителем
- 2. Сопровождение обучающего процесса





Оценка  
эффективности  
сотрудника в  
должности

Тренинги  
(установочные,  
командообразование,  
на развитие)

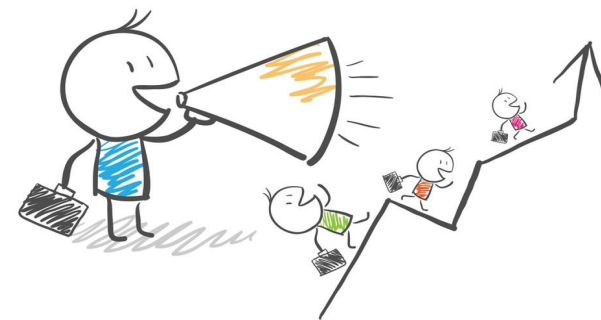


Индивидуальное  
сопровождение,  
формирование  
кадрового резерва

Коуч - позиция  
побуждение к поиску решения  
вопроса, ресурсов; анализа  
ситуации, использование техники  
задавания вопросов.



# Реализуемые проекты



- внедрена и запущена система наставничества
- проводится адаптация сотрудников
- тренинги для сотрудников
- система индивидуального сопровождения руководителей
- система методического сопровождения проектов

# Система наставничества:

**Наставничество** - это сопровождение сотрудников в процессе обучения и адаптации с целью передачи опыта, а также оказания помощи в приобретении навыка успешной реализации должностных обязанностей.





**Тренинг - это особая форма обучения, которая отличается от традиционной тем, что при обучении задействован весь личный опыт сотрудника, который в деловых играх помогает ему приобретать новые знания. Человек получает возможность осознать те сильные стороны, которые помогли ему добиться успеха и те, что послужили причиной неудач.**

График активностей ООиР - 2018 год

Отдел Месяц	Отдел продаж		Отдел отказов		Отдел бронирования				Визовый отдел		Отдел контроля качества	Отдел по работе с клиентами		Письменная работа	
	Иваново	Удаленка	Иваново	Удаленка	Новые заказы	Почта	Отдел выдачи документов	Подтверждение	Иваново	Москва	Москва	Иваново	Удаленка	Иваново	Удаленка
Июнь 2018	Тренинг Победы Конфликты	Тренинг Победы Конфликты													
	Аттестация		Аттестация												
Июль 2018	Тренинг Продажи														
Август 2018	Тренинг Продажи														
Сентябрь 2018	Тренинг функц - Стандарты	Тренинг функц - Стандарты	Тренинг функц - Стандарты	Тренинг функц - Стандарты	Тренинг функц - Стандарты	Тренинг функц - Стандарты	Тренинг функц - Стандарты	Тренинг функц - Стандарты							
Октябрь 2018	Тренинг Сплочение	Тренинг Сплочение													
Ноябрь 2018															
Декабрь 2018															

# Формирование кадрового резерва



# 5 СПОСОБОВ УСКОРИТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ РОСТ



ОБЩАЙТЕСЬ  
ОТКРЫТО



ПОЛУЧАЙТЕ  
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ



ИЩИТЕ СПОСОБ  
ПОВЫСИТЬ ПРОДУКТИВНОСТЬ



НАЙДИТЕ НАСТАВНИКА



ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ



SANOFI

Помните - У каждого есть шанс  
заявить о себе!

**Лестница Принятия Решения**







iSpring®

LEVEL  TRAVEL

# Плюсы использования iSpring в обучении сотрудников

- Систематизированный процесс обучения с этапами разной сложности
- Возможность давать всем сотрудникам одинаковую информацию в процессе обучения
- Повышение качества обучения и сокращение количества ошибок
- Сокращение времени обучения
- Возможность отслеживать результаты обучения сотрудников в режиме реального времени
- Сотрудник также может отслеживать свои результаты и успехи
- Уменьшение нагрузки на супервайзера и отдел обучения
- Простота восприятия информации благодаря наглядности и систематизированной подаче

# Изменения в процессе обучения

## Было

- Разные наставники давали разную информацию
- Каждый обучал по своему плану новых сотрудников
- О некоторых инструкциях и правилах работы сотрудники узнавали позже, чем нужно
- Отсутствие возможности отслеживать успехи в обучении
- Новым сотрудникам сложно воспринимать большой объем информации из-за отсутствия систематизации в обучении

## Стало

- ✓ Сотрудники получают одинаковую информацию
- ✓ Обучение проходит по единому плану для всех сотрудников отдела
- ✓ В программе обучения собраны все инструкции, необходимые сотруднику в работе
- ✓ Прозрачная система оценки и контроля за результатами сотрудника
- ✓ Сотрудник всегда может повторно пройти курс или найти нужный материал
- ✓ Программа обучения разработана с учетом сложности материала, благодаря чему сотрудникам проще воспринимать новую информацию

# Что сделано за 1-е полугодие 2018

## Запущены:

- Программа обучения для ОПРК
- Программа обучения для письменной работы
- Программа обучения по внутренним инструментам
- Программа ввода в должность для визового отдела (Иваново)
- Программа ввода в должность для отдела продаж (с опытом)
- Курс на грамотность

## В работе:

- Программа ввода в должность для отдела подтверждений
- Программа ввода в должность для отдела выдачи документов

# Что входит в программы обучения

- Мини-книги
- Видео-инструкции
- Тесты
- Ссылки на статьи

Статусы заказов Книга

Менеджерка. Статусы заказа 9 минут

Тест Статусы заказа в менеджерке 5 вопросов

Omnidesk. Детали по совместной работе Ссылка

# Проектный менеджмент



# По каким вопросам ко мне обращаться:

**Коммуникация:** шаблоны (Менеджерка, Omnidesk), добавить, удалить, изменить и т.д., внутри департаментов, как бы вы хотели получать новости от департамента Продукта (например) и т.п.

**Автоматизация:** какие пожелания по работе системы, какие действия можно было бы автоматизировать, ваши предложения, идеи, всё рассматривается, не работает какой-то инструмент, неправильно бронируется тур у ТО и т.п.

**Телефония:** доработки, баги

**ОС связь от клиентов:** передавайте мне все запросы от клиентов, которые получаете, например, “хочу кнопку “забронировать” зелёного цвета” или “время вылета на вашем сайте указано непонятно” и т.п.

Ну в принципе **можно по всем**, чем смогу - помогу



**aa@level.travel**

**СВЯЗЬ СО МНОЙ**



**доб. 135**



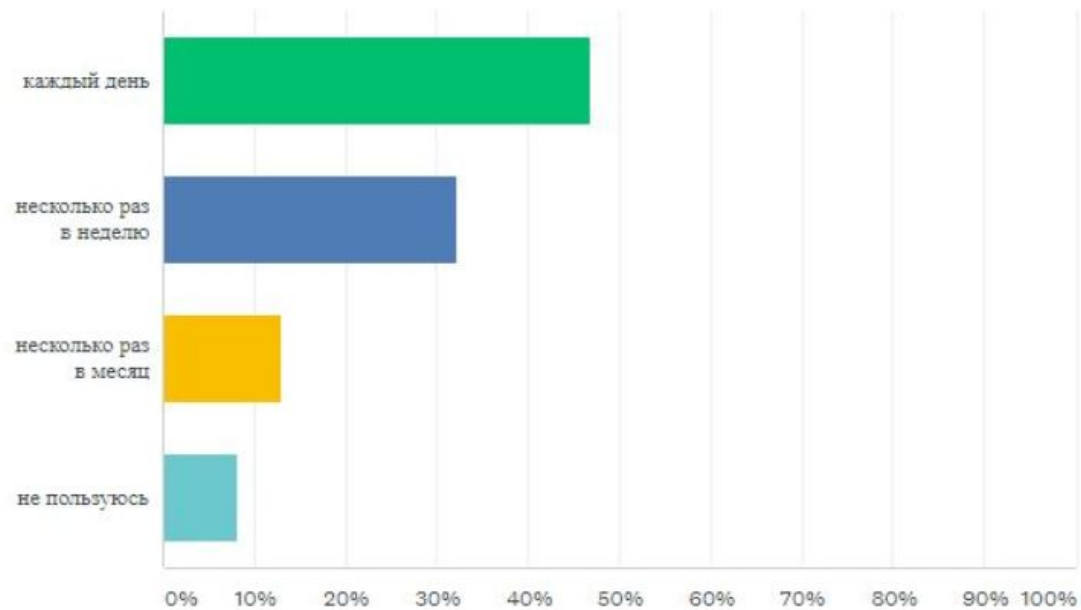
**@adely**



# Спасибо за обратную связь

## Как часто вы пользуетесь Wiki?

Ответили: 62	
Пропустили: 0	
Кол-во сотрудников ДКС на момент опроса	95
Отвечаемость	68,50%
Выборка для анализа	62
ВАРИАНТЫ ОТВЕТА-	ОТВЕТЫ-
-каждый день	46,77% 29
-несколько раз в неделю	32,26% 20
-несколько раз в месяц	12,90% 8
-не пользуюсь	8,06% 5
<b>Пользуются Вики постоянно</b>	<b>79,03%</b>
<b>Пользуются вообще</b>	<b>91,94%</b>



## Вы всегда находите в WIKI нужную информацию?

Ответили: 61	
Пропустили: 1	

да, всегда



## За 2018 год сделано:

Новая телефония

Новая выдача

Мобильное приложение

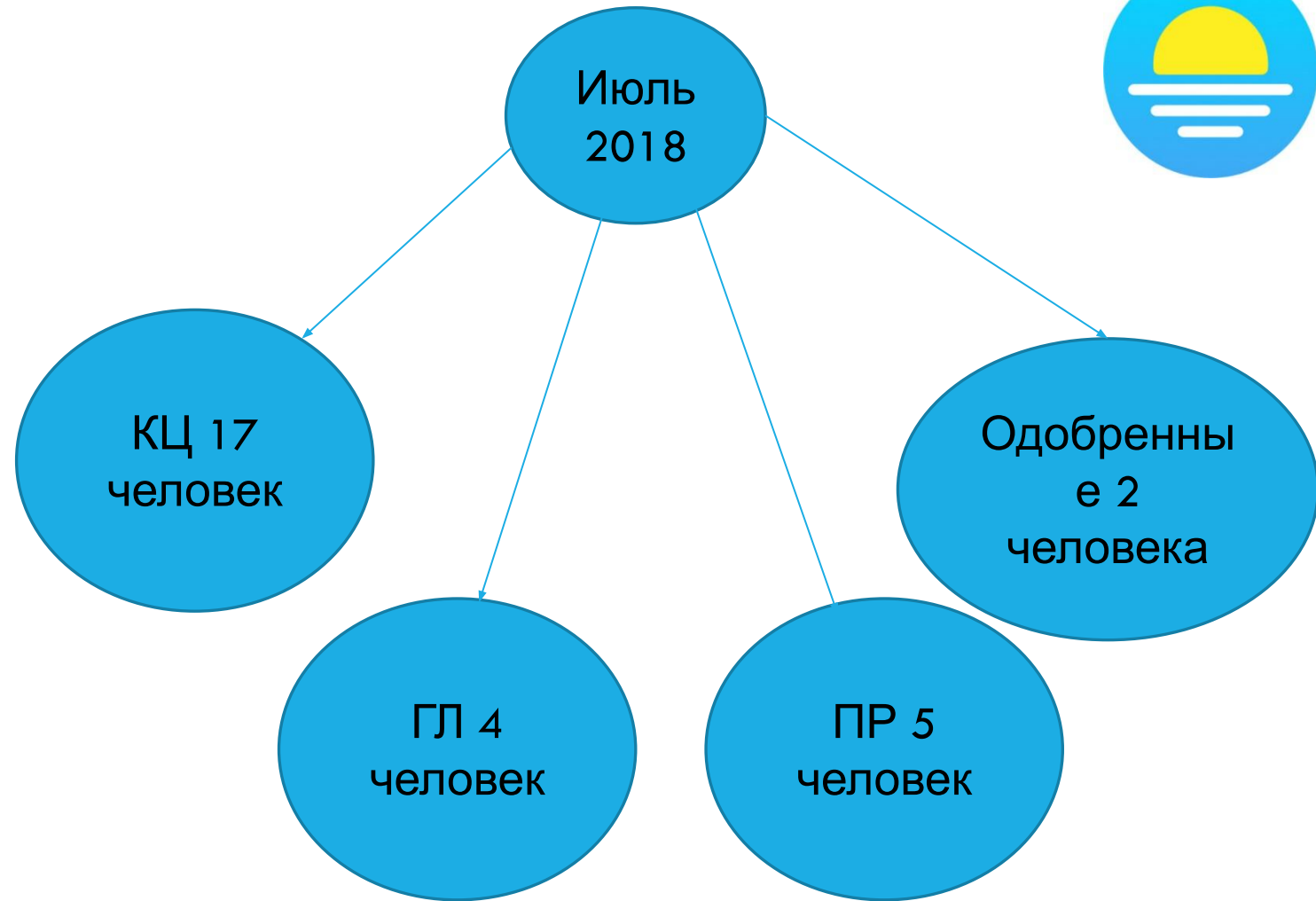
## В планах:

Написать свою CRM

Переписать менеджерку

# Отдел по работе с клиентами

We  our  
customers



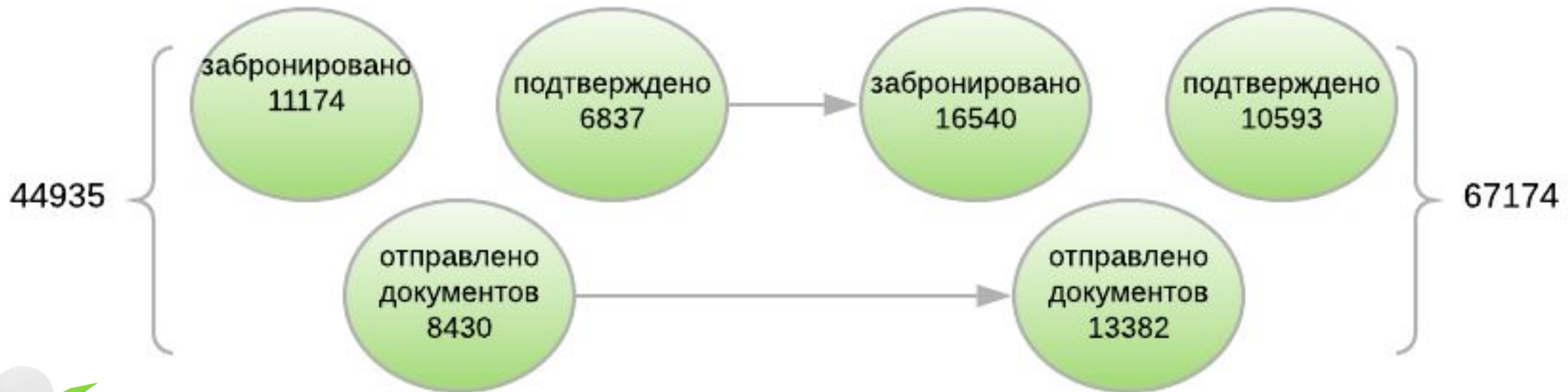


1. Команда профессионалов, которые показывают качественный уровень обслуживания клиентов;
2. Уютный офис;
3. Насыщенная корпоративная жизнь;
4. Упорядоченные процессы работы и большая база знаний;
5. Карьерный рост;
6. 2 новых подотдела, новые инструменты, функции и задачи;
7. Новая система обучения, адаптации и развития;



# Отдел бронирования





# Изменения за последние 6 месяцев

## Мы починили:

- 1 Автоподтверждения
- 2 Автоматическую загрузку документов
- 3 Автоматическое изменение рейсов
- 4 Order filler



## Мы передали в продукт:

- 1 Автоматическая отправка смс по заказам с задолженностью
- 2 Создание таймера по 1 ому звонку



## Мы изменили:

- 1 Ввели систему KPI
- 2 Создали отдел 24/7
- 3 Вывели отдел Отказы в Иваново
- 4 Изменили процесс по работе с НЗ





# Наши планы на следующие 6 месяцев

1. Улучшить процессы в отделах

Подтверждения

Документы

Почта

2. Повысить уровень оценок ОКК

3. Подготовка и проведение полугодовой аттестации

95% и более - отлично

85-94% - хорошо



# Визовый отдел

## Результаты во за 2017-2018 гг. (I полугодие)

Страна	Кол-во виз, 2017	Кол-во виз, 2018	Прирост, %
Андорра	6	9	150%
Болгария	67	95	142%
Венгрия	0	4	---
Греция	280	434	155%
Доминикана	1	0	---
Индия	119	231	194%
Испания	120	135	113%
Италия	49	70	143%
Куба	0	1	---
Кипр	1767	3088	175%
Мексика	1	48	4800%
Португалия	0	2	---
Таиланд	5	6	120%
Франция	7	4	57%
Хорватия	4	7	175%
Чехия	32	60	188%

# Визовый отдел — Иваново

- С 01.07 запущен ВО-Иваново;
- Фокусировка на работе с электронными визами и визовыми поддержками;

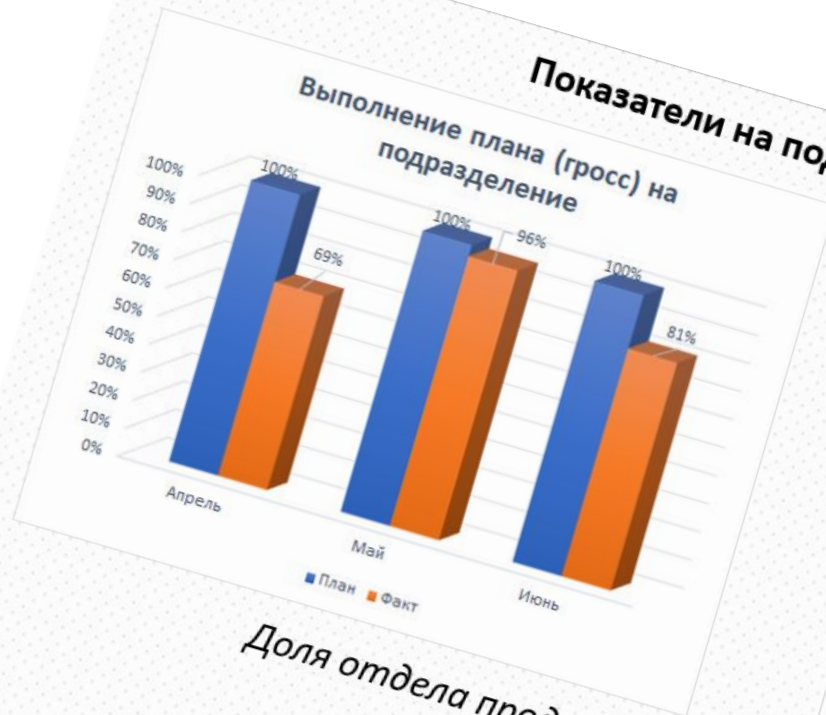
# Что дальше?

- Электронная виза в Индию;
- Виза 2.0.

# Виза 2.0

- Новая система взаимодействия с туристом:
  - Консультирование;
  - Информирование.
- Улучшение клиентского предложения:
  - Новые услуги в сфере подачи документов;
  - Развитие существующих услуг.

# Отдел продаж



Доля отдела продаж в Иваново в общем зачете отдела продаж

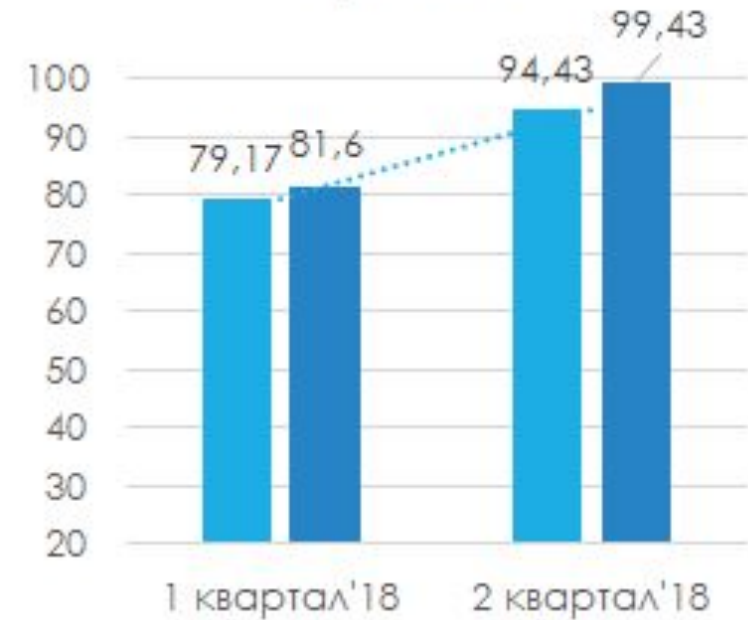
Апрель - 3%  
Май - 21%  
Июнь - 18%

# Оценка контроля качества 2 кв.18



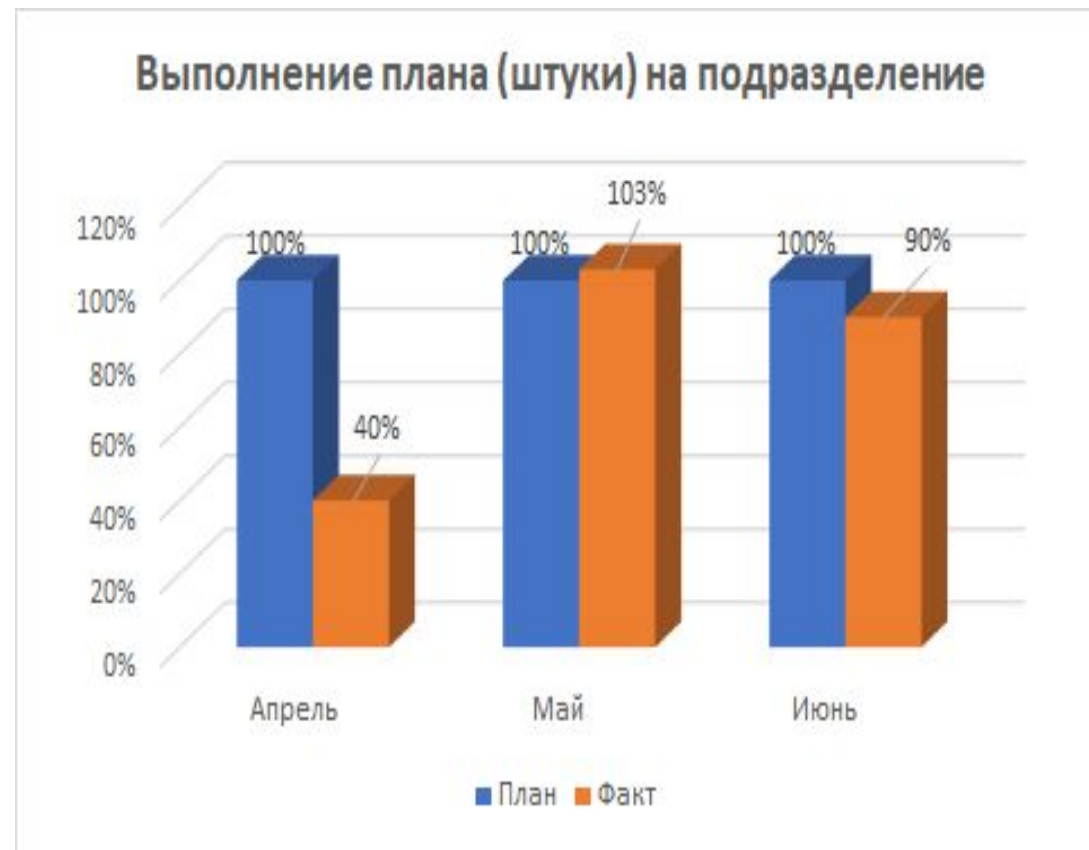
■ Объективный показатель  
■ Субъективный показатель  
..... Линейная (Объективный показатель)  
..... Линейная (Субъективный показатель)

Средний показатель Отдел продаж 1 квартал 2018 – 2 квартал 2018



- Повышение оценки контроля качества до “зеленой” зоны 95+

## Показатели на подразделение 2 квартал 2018



*Доля отдела продаж в Иваново в общем зачете отдела продаж*

Апрель - 3%

Май - 21%

Июнь - 18%



# Динамика выполнения плана продаж в Отделе Продаж 2 кв. 18



Выполнение плана  
в штуках

Апрель - 74,53%  
Май - 75,87%  
Июнь - 93,20%

Ср. чек.

76 467 рублей  
80 005 рублей  
85 265 рублей

Мы вместе  
достигаем  
результата:

Метрика	Показатель	Рост по отношению к 2017 году
<b>Заказы</b>		
Заказы (шт)	30 483	49%
Сохранили (шт)	19 913	55%
Конверсия (%)	65%	4%
Туристов (чел)	65 054	52%
Полетели с нами (чел)	43 299	57%
<b>Оплаты</b>		
Gross bookings	1 309 480 763	90%
Средний чек (средняя стоимость тура)	65 760	12 201
Всего оплат (транзакций)	26 904	18 091
Оплатили картой	96%	96%
<b>Страховка Tinkoff</b>		
от невыезда	1 211	21,34%
% от всех успешных заказов	6%	8%
<b>Отмененные заказы</b>		
Всего за период	10 549	
% относительно всех заказов	35%	-6%

## Наша миссия:

- ✓ Научить людей покупать онлайн, доверять онлайн
- ✓ Обеспечить лучший клиентский сервис в индустрии
- ✓ Покупка путешествия онлайн = Левел Тревел



# Наши принципы:

- Всегда быть вежливым, обращаться к туристу по имени;
- Всегда правильно отвечать на вопросы туристов, не дезинформировать;
- Всегда выполнять обещания, данные туристам;
- Всегда помогать туристам, не бросать в беде;
- Заботиться о туристах, как о себе самом;
- Довольный турист - результат любой коммуникации;
- Доверять туристу, как самому себе;
- Создавать у туристов WOW эффект, делая немного больше, чем от тебя ожидают;



# Отзывы наших туристов:

## Заказ #1302162

1. и в очередной раз любимый Лevel помог мне найти тур мечты) это уже 4 заказ на этой площадке и останавливаться на достигнутом не собираюсь)) все, по традиции, понятно, прозрачно и интуитивно удобно) поиск сколь угодно долго, бронирование и оплата моментально)

## Заказ #1220978

2. Бронирую здесь уже не первый раз. Все поездки прошли именно так, как и было изначально прописано - даты и время вылета не менялись, отели и номера были именно теми, какие планировались, без всяких неожиданных и неприятных изменений. Конечно в большей степени это заслуги туроператора, а не агрегатора, но выбирать операторов тоже надо уметь. Плюс отличная система поиска и сравнения туров (в том числе - горящих), вдохновляющая система лояльности и впечатляющая скорость подготовки и предоставления всех документов тура. Периодически просматриваю и других агрегаторов, но Level Travel считаю на данный момент лучшим агрегатором в России. Как-то так.