

## 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 08:00 до 20:00 МСК.**

**График 2/2, 3/3** с 08:00 до 20:00 МСК ( 12 часов смена, включая перерыв 1,5 часа)

**График 5/2** с 08:00 до 17:00, с 09:00 до 18:00, с 10:00 до 19:00 и с 11:00 до 20:00 МСК, выходные как стандартные так и плавающие ( 9 часов смена, включая перерыв 1 час)

**Обучение оплачиваемое 2500р за 8 дней с 10:00 до 18:00 МСК**

Обучение **ОПЛАЧИВАЕТСЯ ПРИ СОБЛЮДЕНИИ СЛЕДУЮЩИХ УСЛОВИЙ:**

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



## Условия оплаты

<b>DPD:</b>						
<b>Класс</b>	<b>Балл качества</b>	<b>FCR</b>	<b>Количество жалоб</b>	<b>КПД</b>	<b>Руб, за звонок</b>	<b>Норма часов</b>
<b>Эксперт</b>	95%	95%	0	16	15	160
<b>Специалист</b>	93,0%	93%	Не более 1	12	13	160
<b>Оператор</b>	90%	92%	Не более 2	8	10	160

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.

