

Мотивация

СОТРУДНИКОВ

Отдел входящих обращений



ТИНЬКОФФ



Должности в ОВО

1

Специалист

2

Эксперт

3

Ведущий специалист

4

Главный специалист

5

Ведущий эксперт

6

Главный эксперт

!

Оклад по должности ты можешь уточнить у своего руководителя группы.

Условия повышения в должности

Должность	Что нужно
Главный эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,9 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Быть Адвизором;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;
Ведущий эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,8 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Быть Адвизором;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;
Главный специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,7 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 97% в среднем за 3 последних месяца;· Быть в ручейке;
Ведущий специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 96% в среднем за 3 последних месяца с учетом нарушений;· Быть в ручейке;
Эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более двух месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 2 последних месяца;· % самостоятельности не менее 95% в среднем за 2 последних месяца;
Специалист	Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование.

Повышение происходит по порядку, пропустить должность нельзя, фактический перевод в должности будет проходить через месяц. Чтобы претендовать на повышение нужно получить Ручеек/Адвизора до 5 числа последнего месяца.

Уровни сотрудника

Новичок	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3
Первые 3 месяца работы в компании, не считая месяца зачисления	1 продукт (КК/РК/ПК)	Кобренды	Advisor
	2 продукта (КК/РК/ПК)	Вклады	
	КК + РК + ПК	Потребительские кредиты (КНЗ, авто)	
	Assist вся база		



Премия зависит от навыков, которые ты обрабатываешь.



Сумму премии ты можешь уточнить у своего руководителя группы

Поддержка новичков



- С первого дня в штате сотрудник будет участвовать в рейтинге и в премии.

Если по итогам первого месяца новичок получит менее 50% своей базовой ставки, то мы доплатим ему до 50%. Аналогичная ситуация со вторым месяцем – если по итогам второго месяца сотрудник получает менее 25% базовой ставки, то мы доплачиваем до 25%. Эти расчеты будут идти с учетом смен.

На примере:

Вася подписал договор в середине апреля – 15.04. Базовая ставка его премии 12 000 рублей. На оставшийся месяц у него осталось смен на 108 часов из 198. По результатам месяца он получил бы премии 3000 рублей, если бы отработал все часы в месяце. По фактическим часам - 1636,36 рублей. Так как Вася получил меньше 50% базовой ставки в первый свой месяц – мы ему доплатим премию до 6000 рублей, если бы он отработал все часы в месяце. По факту доплачивать будем до 3272,72 рублей.

Ключевые показатели



Мотивация сотрудников строится по системе ключевых показателей - КРІ

Качество

Состоит из среднего балла рандомной прослушки и вычета за нарушения в зависимости от их количества.

Статистика

Поствызов – длительность поствызова обработки.
Итоговое значение поствызова округляется по математическим правилам. Например, поствызов 15,6 сек. – округляем до 16 сек.

Условия получения премии

Цель по качеству для 1-3 уровня:

115 баллов, где 100 – качество, 15 – статистика.

Если балл ниже 57, то премия не выплачивается.

Цель по качеству для новичков:

105 баллов, где 85 – качество, 15 – статистика.

Если балл ниже 45, то премия не выплачивается.



При подсчете статистики параметр один – время нахождения в режиме «Поствызов».

Среднее время поствызовной обработки будет влиять на оценку

так:

Секунды	0-15	16-25	26-30	31-35	36-40	41+
Баллы	+15	+10	+5	0	-5	-10

Таблица коэффициентов

Для Новичков		Для 1/2/3 уровня	
Фактический балл	Коэффициент	Итоговый балл	Коэффициент
Более 100	1	115 и выше	1
90-99,99	0,9	108-114,99	0,9
80-89,99	0,7	102-107,99	0,7
70-79,99	0,5	89-101,99	0,5
55-69,99	0,3	75-88,99	0,3
45-54,99	0,1	57-74,99	0,1
Меньше 45	0	меньше 57	0



Цель и таблица могут меняться.

При необходимости информация будет обновлена.

Пример расчета

1

Например

Ты работаешь во 2 уровне и набрал средний балл за месяц 87,5.

Поствызов = 11 сек.

2

Формула расчета

87,5 (фактический балл) + 15 (балл за поствызов) = 102,5.

По таблице коэффициентов – 0,7.

3

Конечный расчет

(Ставка премии 2 уровня) X 0,7 (полученный коэфф.) = твоя премия.

Дисциплина

Невыходы



Если нарушений не было, то сумма премии не меняется.

Опоздания



Одно опоздание длительностью до 10 минут за календарный месяц не учитывается.

Невыходы

1 и более
Полное лишение премии

Опоздания

1 / мес.	2 / мес.	3 / мес.	4+ / мес.
Вычет 400 руб.	Вычет 1 500 руб.	Вычет 4 500 руб.	Полное лишение премии

Запомни

Если в течение месяца 2 и более опозданий и первое из них до 10 минут – учтём все опоздания.

Отмена одного опоздания за T-money не обнуляет другое опоздание, даже если оно до 10 минут.

В прошлом месяце был вычет за опоздание – в этом месяце итоговый вычет за опоздание увеличим на 5.

Дисциплина

КО		Размер вычета из общей оценки
Манера общения (грубость, равнодушие, хамство)	Финансовые корректировки (в т.ч. Включение банком клиента в акцию, начисление бонусов, фин.потери которые понес клиент из-за консультации сотрудника, даже если банк не производил корректировок в итоге)	0(-15) + возможна доп.мера на усмотрение руководства

Кол-во НЗ / НА с мерой "Замечание"	Размер вычета из общей оценки
0-2	0
3-4	-5
5-6	-10
7-8	-20
9-11	-40
12+	-100