

Вознаграждение

Оператор входящей линии



ТИНЬКОФФ



Что входит в вознаграждение

01

Время

Оплата за время, проведенное в режимах разговора и ожидания звонка в отчетный период

02

Оформленные кандидаты

Оплата за каждого оформленного кандидата после успешного собеседования

03

Вычеты

Вычеты за ошибки в прослушанных звонках. Списываются из вознаграждения за оформленных кандидатов

Оплата за время

Общее время в режимах разговор и ожидание в Отчетный период	Стоимость каждого часа, включая НДФЛ 13%
Менее 40 часов	70 ₽
От 40 до 49,99 часов	90 ₽
От 50 до 74,99 часов	110 ₽
Более 75 часов	130 ₽

- Будни с 7:00 до 18:00 по МСК — коэфф. 1
- Будни с 18:00 до 23:00 по МСК — коэфф. 1,25
- Выходные с 7:00 до 18:00 по МСК — коэфф. 1,25
- Выходные с 18:00 до 23:00 по МСК — коэфф. 1,5

Оплата за оформленных кандидатов

Стоимость каждого оформленного определяется в зависимости от категории вакансии:

Категория «А»

Вакансии, с конверсией в оформленного меньше 3%

450 руб.

Категория «В»

Вакансии, с конверсией в оформленного от 3% до 8%

300 руб.

Категория «С»

Вакансии, с конверсией в оформленного от 8%

150 руб.

Цель – оформленный
кандидат

Вычеты

- Вычеты за прослушанные звонки списываются из вознаграждения за оформленных операторов
- Если сумма вычетов превышает сумму вознаграждения за оформленных кандидатов, эти вычеты не переходят на следующий Отчетный период
- Вычеты не применяются к новичкам, кто впервые в управлении «Тинькофф Работа». Правило действует с даты перехода в управление до конца следующего Отчетного периода
- Средняя оценка больше не влияет на итоговое вознаграждение, но учитывается в рейтинге

Вычеты

Пункт оценочной формы	Подпункт оценочной формы	Сумма вычета, руб.
Оператор не выполнил действия согласно инструкций		-100
Оператор ведет диалог не по скрипту		-75
Работа с возражениями	Не выявлена причина	-35
	Неподходящая аргументация	-35
	Не озвучена выгода при РСВ	-35
	Не отработано возражение	-75
Оператор предоставил не корректную информацию в рамках консультации		-150
Оператор не корректно оценил речь кандидата		-100
Оператор не ответил на все вопросы		-70
Оператор не корректно зафиксировал информацию в системе	Корректное фиксирование информации в системе (статусы, комментарии)	
	Повлияло некорректно на прогресс кандидата (необоснованное внесение в ЧС, не внесение в ЧС, когда требовалось)	-100
	Не повлияло некорректно на прогресс кандидата (комментарии и ошибка в подстатусе в рамках одного статуса)	-20
Оператор не корректно провел диалог		-50
Звуковая обстановка не соблюдена оператором		-100
Оператор отвечал не доброжелательно, не присутствовало стремление помочь/ решить вопрос		-200
Оператор не соблюдал скорость ведения диалога и консультации		-20
Снижения в пункте "Живой диалог"		-50
Оператор не определил вопрос / проблему кандидата максимально быстро и точно		-30
Оператор не правильно презентовал вакансию	Не выявлена потребность	-75
	Вакансию презентована без учета потребности кандидата	-75
	Не были озвучены выгоды	-35

Успешных диалогов!



ТИНЬКОФФ

tinkoff.ru