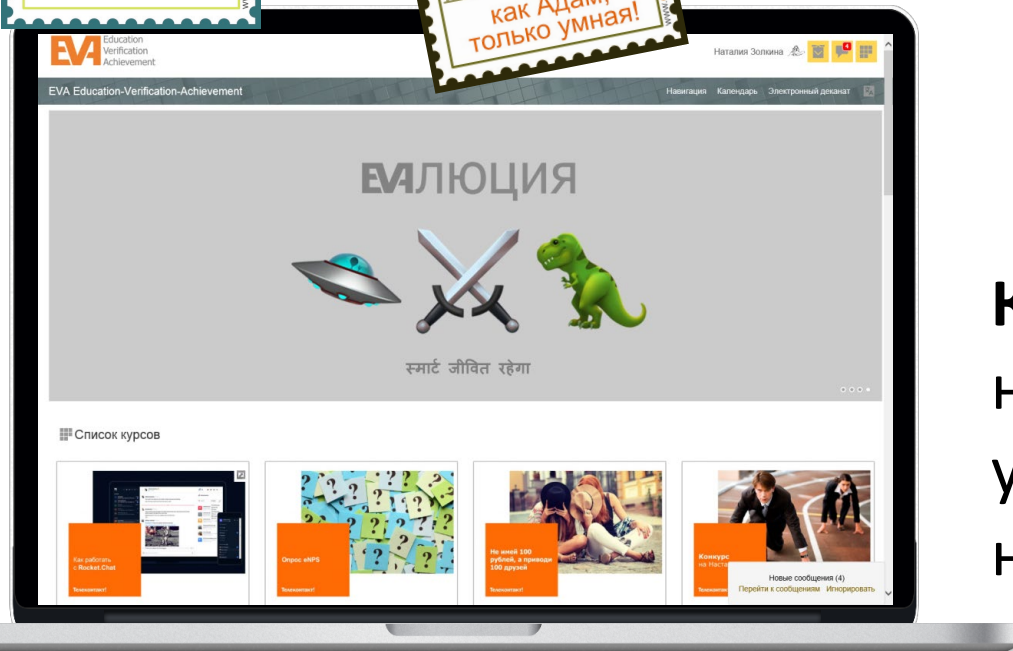




Коммерческий колл-центр,  
настройка процессов:  
управление, обучение,  
новые решения. Life story.



# КОЛЛ-ЦЕНТР



тогда  
давайте  
знакомиться



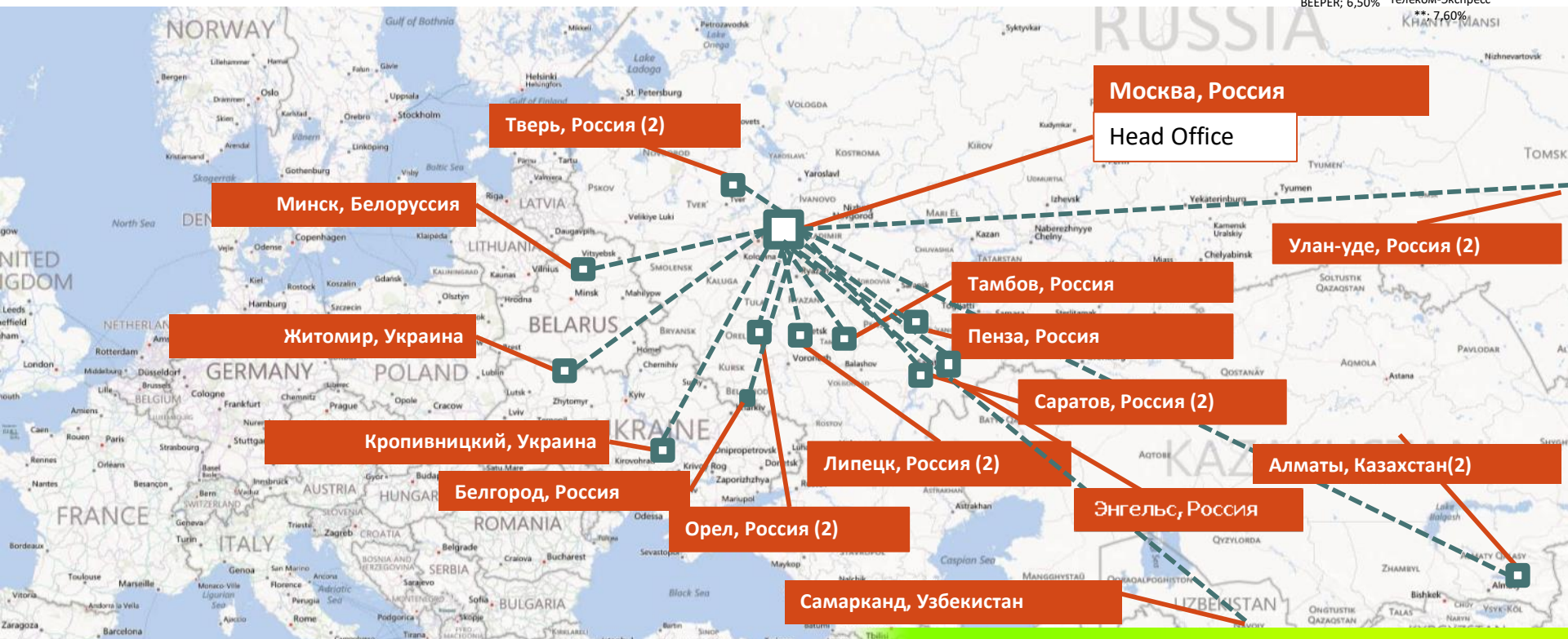
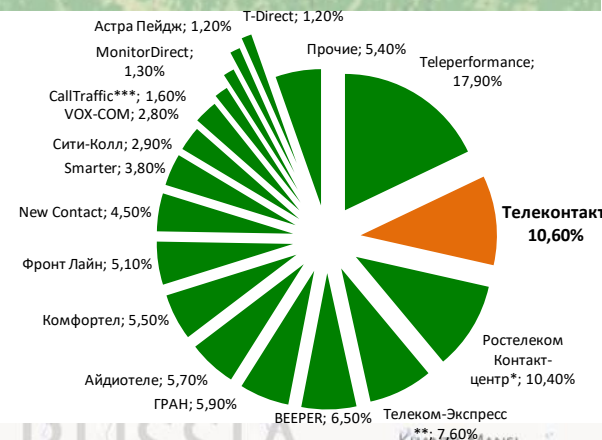
- Телеконтакт стартовал в 1999 году. Первый в Восточной Европе контакт-центр на IP-технологиях, первое в России внедрение профессиональной WFM-системы.
- Подразделение «Телеконтакт Алматы» оказывает услуги contact-центра с 2013 года. На текущий момент «Телеконтакт Алматы» имеет 320 операторских мест на двух площадках.
- Опыт реализации самых крупных и самых сложных проектов для лидеров бизнеса.
- Лицензия на техническую защиту конфиденциальной информации.
- Сертификат ISO 9001, в штате — сертифицированные координаторы СОРС.



**20 лет:** стабильный лидер аутсорсинговых контактных центров в СНГ.

**4 300+** рабочих мест      **5 000 +** сотрудников

**22** географически распределенных площадок



– входит в тройку крупнейших аутсорсинговых контактных центров России

За последние два года **ТЕЛЕКОНТАКТ** **удвоился**, что привело к полному изменению нашей системы обучения

x2

Нам потребовался инструмент способный быстро и гарантировано привить **РАБОЧИЕ НАВЫКИ** руководителям операторов



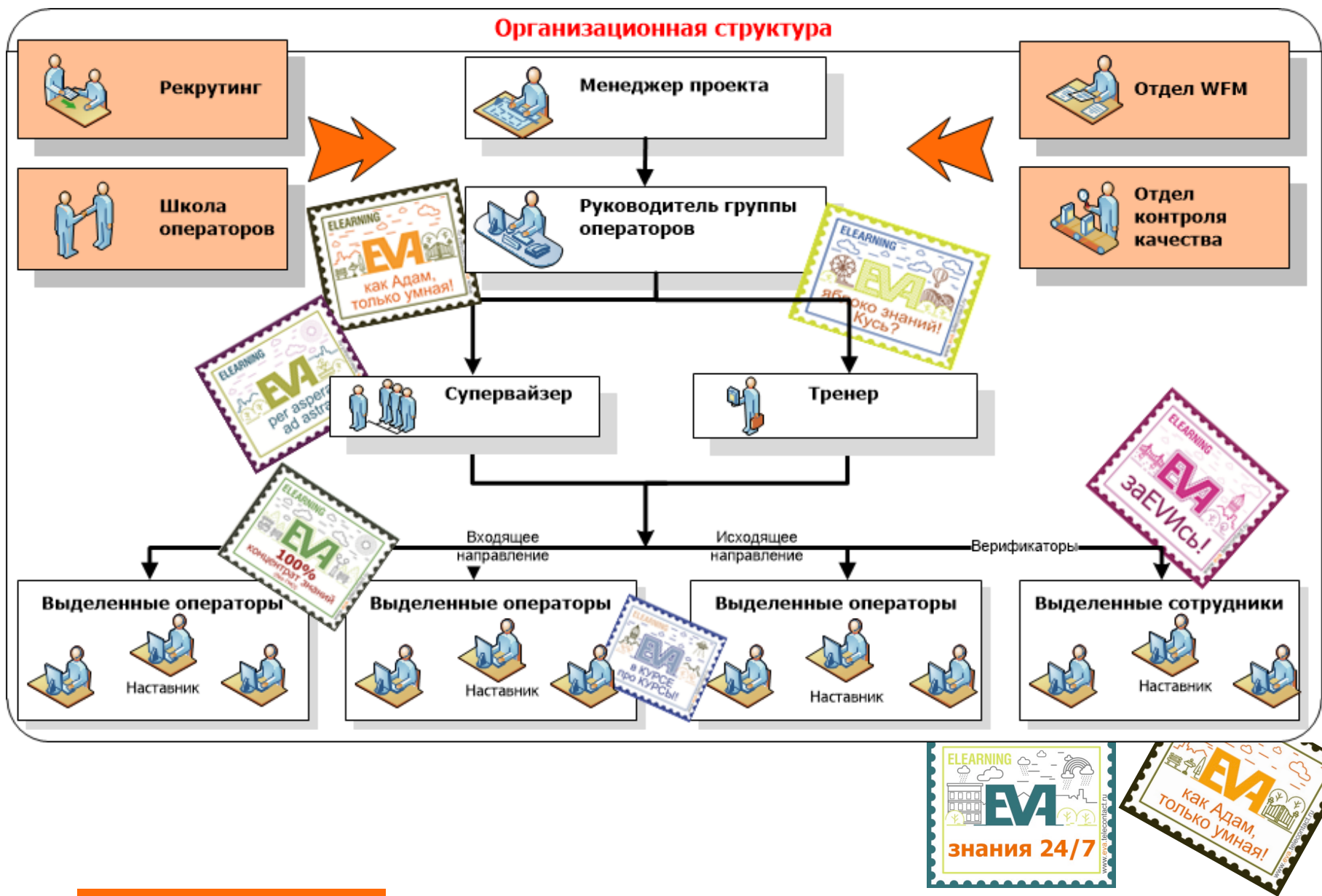
продано

у нас **5 000+** сотрудников из них:

- **300+** наставников (junior manager: до 4-х операторов)
- **250+** супервайзеров (middle manager: до 15 операторов)
- **80+** руководителей группы (senior manager: от 15 до 50 операторов в подчинении)



## Организационная структура





## Наш принцип – карьерный рост внутри компании!

Мы не нанимаем специалистов со стороны, мы растим их из операторов.

**OLD** method

Обучение давало **ЗНАНИЯ** + **УМЕНИЯ**

**NEW** method

Обучение дает **ЗНАНИЯ** + **УМЕНИЯ** и  
прививает **РАБОЧИЕ НАВЫКИ** руководителям операторов

*+ сертификат*

## как



Видео урок



Электронное  
тестирование



Практика  
(выполнение  
задания – проверка  
учителем)



*просто* секрет успеха

колл-центра ТЕЛЕКОНТАКТ



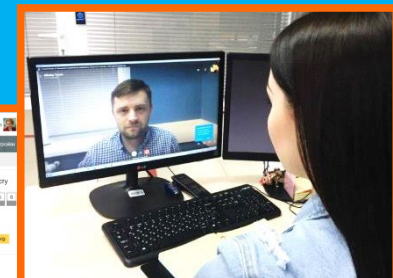
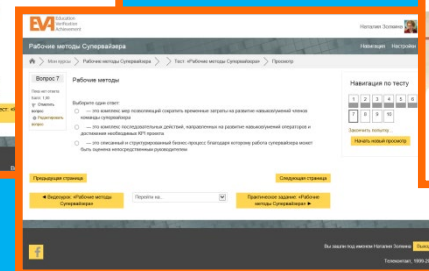
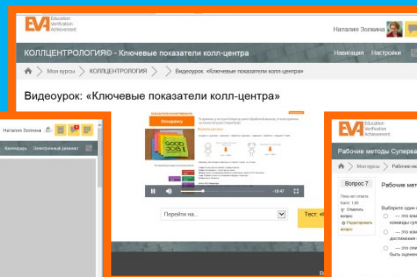
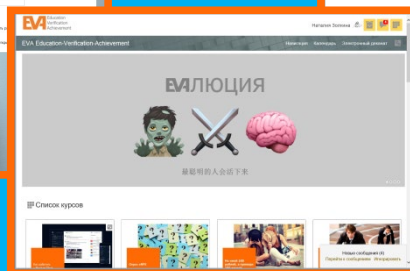
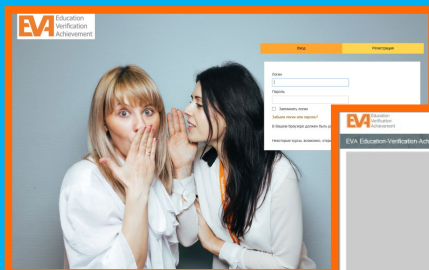
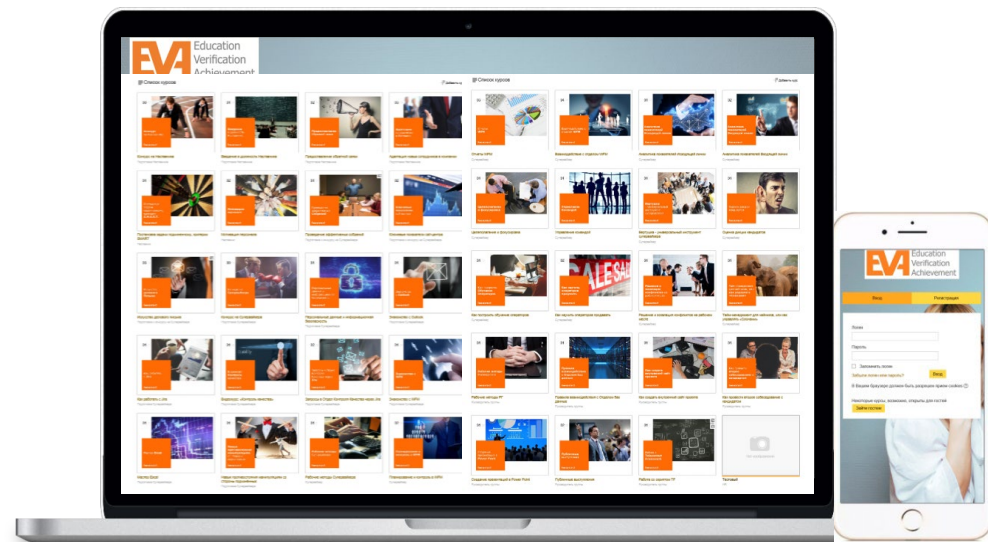
# Он-лайн обучение в колл-центре как реальный инструмент повышения эффективности!

1

**elearning** со всеми традиционными плюсами: доступность, мобильность

2

**коучинг** – прямое общение с действующими сотрудниками Телеконтакта – учителями.



# задача EVA

high level задача:

за 6 мес. «вырастить» самостоятельных руководителей с заданным качеством.

Дополнительно: Сформирован качественный кадровый резерв.

especially for:



- мы понимаем, что важны как личностные, так и командные качества сотрудников
- обучение строим от простого к сложному, от общего к специализированному
- курсы объединены в Уровни. Каждый Уровень обучения решает отдельную проблему/закрывает отдельную зону:

**Как измерить эффективность колл-центра?** Научим профессиональному языку, расскажем про терминологию, научим, как построить обучение сотрудников, расскажем про индекс поддержки сотрудников.

**Как повысить эффективность КЦ на базовом уровне?** Учим, как управлять командой, не взирая на ее размер, ведь принципы работы с 4 сотрудниками и 50 одинаковы))) Как мотивировать сотрудников материально и «за идею».

**Как добиться от сотрудников большей отдачи?** –Даем рабочие методы для качественной работы (чтобы и задача была выполнена и подчиненному приятно) и научим ставить задачу так, чтобы не было шансов ее не выполнить!

**Как повысить эффективность проекта продаж?** - «План – закон, выполнение – долг, перевыполнение – честь» – этот лозунг выполним. А поможет в этом умение учить операторов продавать, вертушка и собрание, после которого люди готовы идти в «БОЙ».

done  
Телекомтакт

НАПРИМЕР:







## ЗНАНИЯ

БАЗА – наполнение каждого Курса



Видео урок



Электронное  
тестирование



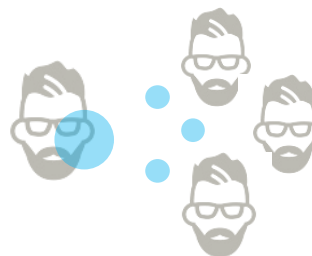
Практика  
(выполнение  
задания –  
проверка  
учителем)

## УМЕНИЯ

Дополнение к БАЗЕ



**ВАРИАНТ 1:** Skype с  
Учителем (~30 мин)  
тет-а-тет



**ВАРИАНТ 2:** Skype с  
Учителем (~60 мин)  
2-4 ученика

## НАВЫК

Обучение сотрудника

Телеконтакт!

Полученные знания  
закрепляем на  
практических встречах с  
учителем. Даются,  
ролевые кейсы на  
персонал, аналитические  
задачи.

Знания применяются на  
практике, оценку Навыка  
проводит Руководитель  
Ученика в соответствии с  
инструкциями и чек-  
листом полученным от  
Учителя.

# НАПРИМЕР:



**ЗНАНИЕ** – Тимофей **ЗНАЕТ** правила  
дорожного движения

**УМЕНИЕ** – Тимофей **УМЕЕТ**  
управлять автомобилем на  
площадке с инструктором

**НАВЫК** – Тимофей в 4 утра  
встретит тещу в аэропорту  
(применил новый **НАВЫК**)

# + ЗНАНИЯ

*Тимофей ЗНАЕТ правила  
дорожного движения*



## ВИДЕО

на практических примерах раскрывает  
тему.



1



## ВОПРОСНИК каверзный

показывает насколько слушатель был  
сосредоточен, результаты опроса видны  
Учителю

2



## ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

ситуационный кейс, или несколько, которые  
Ученик разбирает самостоятельно и  
отправляет на проверку Учителю.

3!



*обезвожено!*



# + УМЕНИЯ

*Тимофей УМЕЕТ управлять автомобилем на площадке с инструктором*



Онлайн «живое» общение с Учителем. Разговор по Skype. Разные задачи:

- **Для Ученика** – дает Умение применить Знание (разговор, или демонстрация Учителю практической работы).
- **Для Руководителя Ученика** – дает Умение оценить Навык Ученика. Разговор + оценочный лист для каждого курса.

## тет-а-тет

(~30 минут, + рекомендовано для Руководителя Ученика)

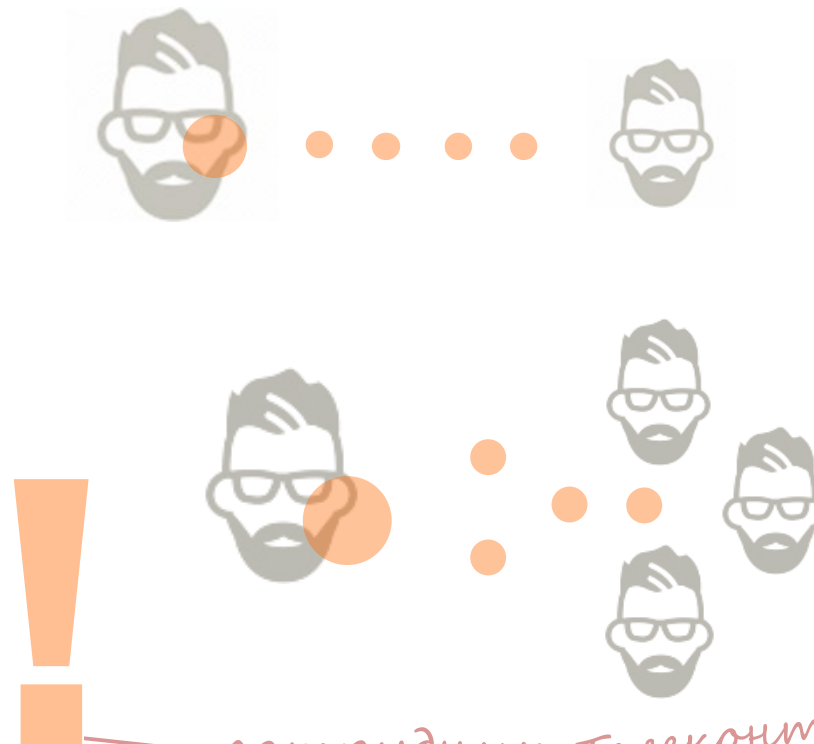
или



или

## группа

2-4 ученика  
(~1 час)



1

2

*сотрудник Телеконтакта*

# + НАВЫК

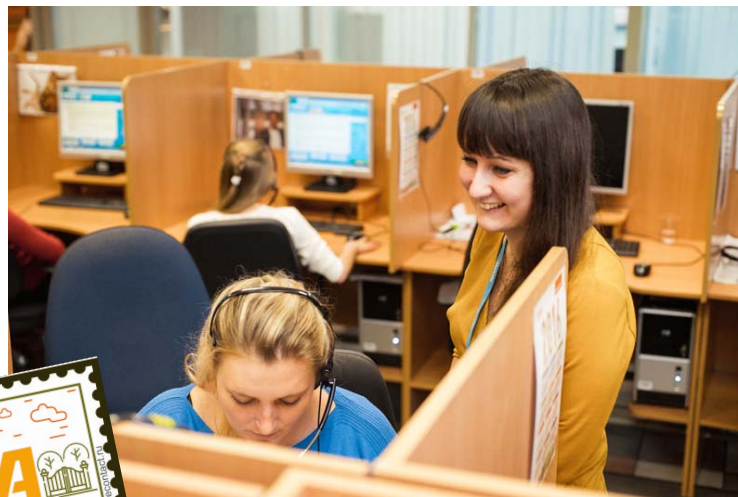
*Тимофей в 4 утра встретит  
тёщу в аэропорту*

*НО! нам  
понадобится  
Жена Тимофея  
(как мотиватор и  
контролер).*



В ТЕЛЕКОНТАКТЕ в роли Учителя  
(мотиватора и контролера) выступает  
Менеджер по развитию персонала,  
который выполняет замеры и контроль  
НОВЫХ НАВЫКОВ.

Оценка Навыка проходит в соответствии с  
инструкциями и чек-листом.

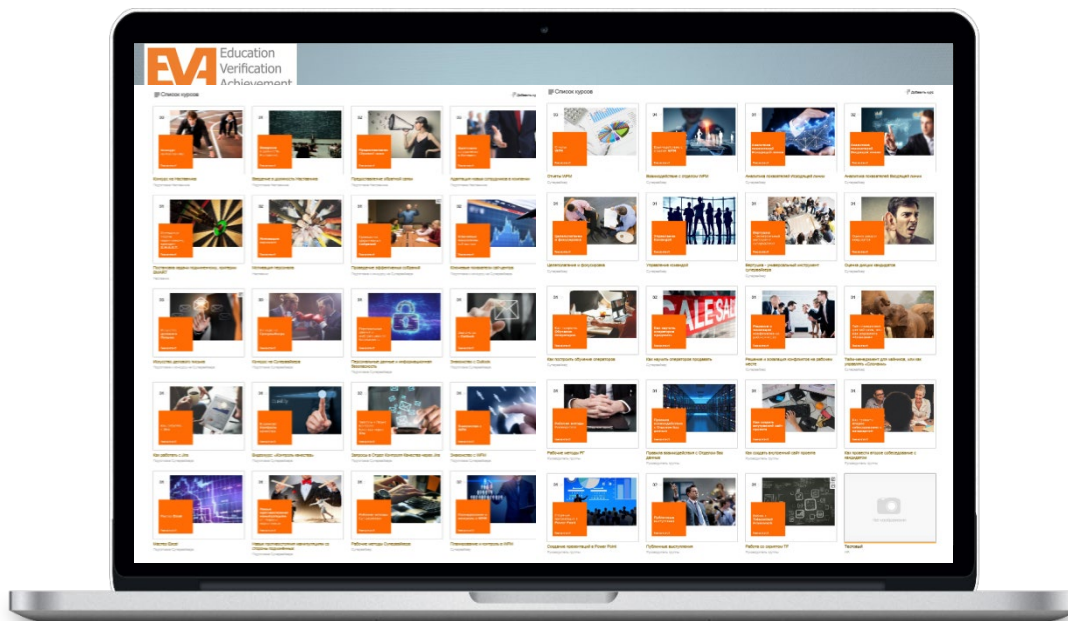


1

2!

*проверено*





Для себя мы уже  
создали и запустили  
более **80 курсов**.



База — для всех  
уровней

для middle manager

для junior manager

## 5/22 самых популярных курсов:



ключевые показатели  
call-центра  
эффективное управление  
+ сертификат



тайм-менеджмент для  
чайников или  
как управлять «слонами»



постановка задачи  
подчиненному



*самый  
популярный курс  
по отзывам*



решение и эскалация  
конфликтов на рабочем  
месте



навык противостояния  
манипуляциям  
подчиненных

## ключевые показатели call-центра



**850+**

уже  
учились

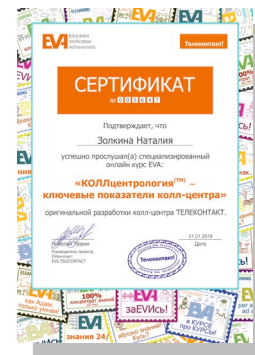
Руководителям отдела продаж и клиентского сервиса. Для всех уровней – это основа.

Умелое обращение с выбранными метриками позволяет подрастить уровень сервиса, поднять продажи при одновременном снижении затрат. А главное - сделать результат воспроизводимым.

Рассматриваемые группы показателей: **Эффективность, Продажи, Сервис, Качество, Персонал.**

Благодаря внедрению СОРС`а в международных и крупных российских колл-центрах термины КОЛЛЦентрологии уже стали признаком профессионализма сотрудников отрасли.

Оказалось, что заучивание теории и получение сертификата – автоматически не приводит к применению Навыка в работе. Практика показала, что руководители начинают применять эти метрики у себя на проектах только после наглядного объяснения. См. предложение: **База + Общение с Учителем**



+ сертификат



Ключевые  
показатели  
call-центра

Телеконтакт!

# как



**27:22 18 Off**

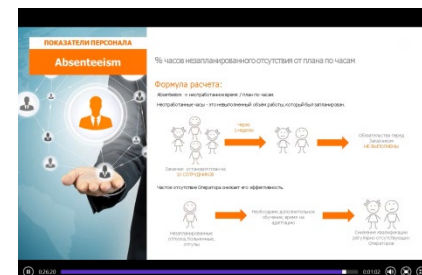
мин

шт

line



*просто*  
**секрет успеха**  
колл-центра ТЕЛЕКОНТАКТ  
в этом курсе



# Тайм-менеджмент для чайников или как управлять «слонами»

15



КОМУ

ЗАЧЕМ

ЧТО

01 | 01



Тайм-менеджмент  
для чайников, или  
как управлять  
«Слонами»

Телеконтакт!

как

Всем кого найдете в колл-центре после 21:00

Если вы будете регулярно кого-то находить в  
офисе после 21:00 – этот кто-то может  
закончиться.

На примерах из практики колл-центра показано,  
как можно выполнить задачу и «не жить» на  
работе.

При чем тут слон? Так, он наглядный и  
совершенно очаровательно моргает 😊

**550+**

учились

**150+**

часов

Учителя



10:17

мин



Off

line



road  
map

рекомендуется знание  
критериев S.M.A.R.T.



# решение и эскалация конфликтов



**350+**  
учились

**93%**  
средняя  
оценка

**250+**  
часов  
Учителя

КОМУ

ЗАЧЕМ

ЧТО

Руководителю, который УЖЕ готов увидеть за  
«сотрудниками-которые-должны-делать», «людей-  
которым-нужно»

*и для любителей Футурамы*

Дает умение регулярно получать от сотрудника  
желаемое, никому не испортив настроение.

Учит делать осознанный выбор поведения учитывая  
позицию собеседника и ваши взаимоотношения.

Это история из серии:  
«эх, знал бы раньше!»

01 | 01



Решение и  
эскалация  
конфликтов на  
рабочем месте

Телеконтакт!

как



15:03

МИН



15

ШТ



Off

line



чек  
ЛИСТ

Рекомендуется в паре с  
курсом  
«Манипуляции»



**Мягкая эскалация**

- Передача информации на уровне
- Запрос информации
- Если рано прекратить проблему на
- уровне

**Методы:**

- Слушать
- Спросить
- Проверить
- Манипуляция



# постановка задачи подчиненному



КОМУ

ЗАЧЕМ

ЧТО

01 | 02

Постановка  
задачи  
подчиненному,  
критерии  
S.M.A.R.T.

Телеконтакт!



как

Тому кто впервые получил подчиненного!

У молодого руководителя масса возможностей не оправдать ваши ожидания. Дайте ему шанс не наступать на очевидные «грабли».

Показаны элементарные (для нас с вами), но неизвестные для молодого руководителя инструменты работы с подчиненным.

Материал собран путем анализа ошибок сотен начинающих руководителей, в основу легла теория критериев S.M.A.R.T.

650+

учились

94%

средняя  
оценка

400+

часов  
Учителя



9:22

мин



14

шт



Off

line



чек  
ЛИСТ

Треть обучающихся сразу обращается к гуру с описанием конкретной проблемы.

А всё потому что коллегам или вам признаться в своей недостаточной компетенции еще страшно

интересный  
факт

# манипуляции подчиненных

18



**450+**  
учились

**82%**  
средняя  
оценка

**200+**  
часов  
Учителя

КОМУ

ЗАЧЕМ

ЧТО

Тому кто впервые получил подчиненного!  
Рекомендуется ДО первого разговора с  
подчиненным.

Предупреждён – значит вооружен.

Умение выявить основные виды манипуляции и  
подбирать эффективные методы борьбы.  
Примеры, естественно, из области рабочих  
ситуаций колл-центра:

«А сам можешь сделать столько продаж?»  
«У меня собачка больная, отпусти пораньше...»  
«Не подпишешь отпуск – уволюсь»

01 | 01



Навык  
противостояния  
манипуляциям  
со стороны  
подчинённых

Телеконтакт!

как



13:36

МИН



5

ШТ



Off

line

+



примеры  
борьбы

+ «Конфликты»

рекомендуется пройти в паре



## Увеличение продуктивного рабочего времени\* оператора на **12%**

за счет снижения времени:

- незапланированного отдыха, в т.ч. неправомерных пауз между разговорами (контроль KPI)
- тренингов (систематизации и отёчности взаимодействия «супервайзер-оператор»)
- опозданий (правильная мотивация оператора)
- отгулов (противостояние манипуляциям оператора)

**12% - это значит что:**

- для входящей линии сможете оптимизировать штат операторов на 12 процентов.

*Карл, 12 % ФОТ!*

- для линии продаж: на те же 12 % увеличивается скорость продаж.

*Т.е. если у вас один оператор делает 10 продаж в день, он будет делать 11.*

## Снижение «текучки\*\*» на **7%**

Интересный факт: увеличение заработной платы не так сильно влияет на текучку, как удовлетворение потребности в уважении и социальной значимости. Руководители приобретают навыки бесконфликтной работы с операторами (комфортная и понятная обратная связь, прозрачные для оператора правила, исчезает несправедливый субъективизм, появляются навыки нематериальной мотивации).

## Для продаж: рост конверсии от базы\*\*\* - до **10%**

Влияние наших курсов на конверсию (количество продаж от базы) - сильно зависит от той эффективности с какой вы работаете сейчас. Если у вас присутствуют существенные (до трети) скачки конверсии не зависящий от объективных причин - навыки наших курсов вам могут прибавить до 10 % + к продажам от базы. *Т.е. если операторы делают 10 продаж из 100 контактов, будет 11 продаж из тех же 100 контактов.*

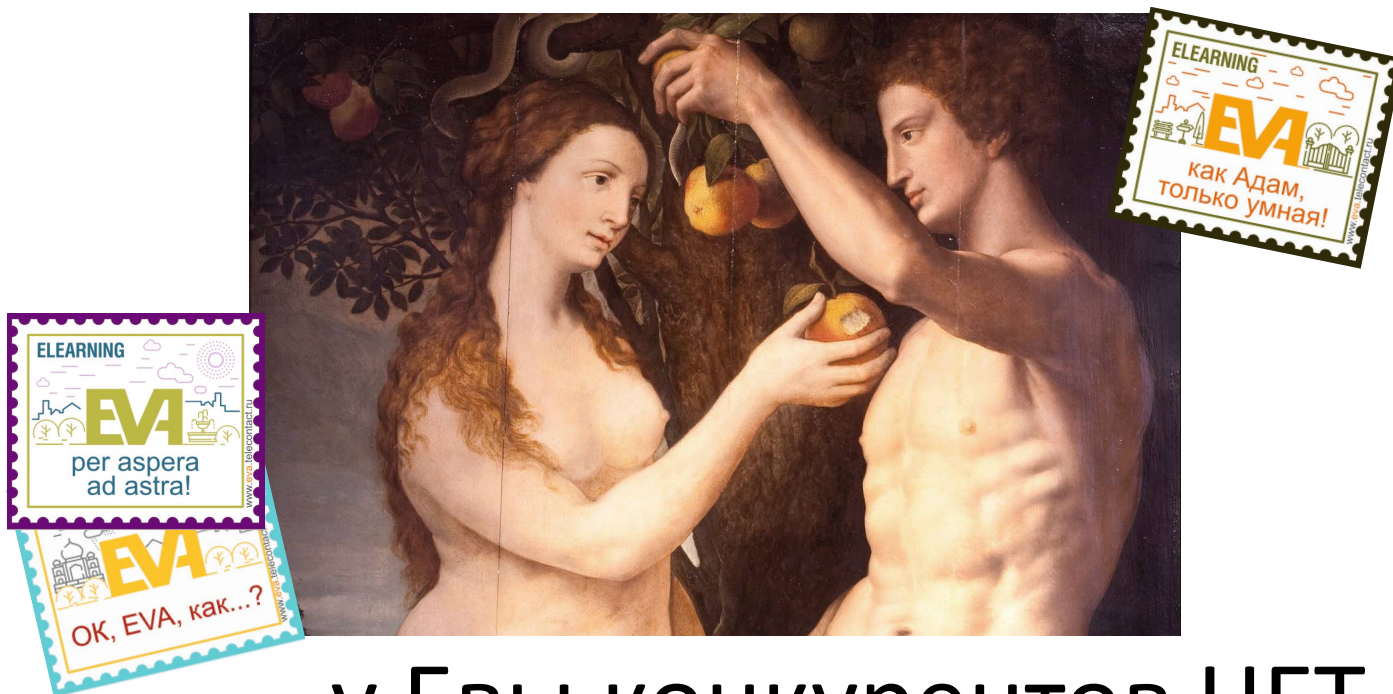
расчет параметров:

\*- см. КОЛЛцентрология: Occupancy и Utilization в колл-центре

\*\* - см. КОЛЛцентрология: Attrition, Attrition Rate, Текучесть

\*\*\* - см. КОЛЛцентрология: Conversion Rate

## ОТЛИЧИЕ ОТ КОНКУРЕНТОВ...



## ...у Евы конкурентов НЕТ

как и у остальных образовательных проектов: ТЕЛЕКОНТАКТ единственный колл-центр в СНГ, который делится рабочими практиками с отраслью:

- **2008-2012 г.:** издает отраслевую литературу. Книга: «Оператор call-центра: от найма, до увольнения»
- **2017 г.:** опубликовал на сайте КОЛЛцентрологию
- **2018 г.:** начал проводить стажировки для in-house колл-центров, где руководители и владельцы колл-центров могут пообщаться с начальниками подразделений Телеконтакта и с CEO
- **2019 г.: EVAлюция!**



Если хотите поговорить  
об этом  
**ЗВОНИТЕ / пишите**

«Как с врачом»:

*Ваша задача чётко и  
честно сформулировать  
нам Цель (что хотите  
получить и какие сейчас  
условия).*

*Наша задача: найти  
проекты, на которых в  
похожих условиях эта  
Цель была достигнута и  
предложить Вам рецепт:  
«принимать то-то, в  
такие-то сроки».*

дружелюбным  
**EVAнгелистам**

Татьяна Сайфарова  
+7 701 403 43 96