

#### Лаура Жаманкулова

Руководитель направления клиентской поддержки Kolesa Group

# Мотивация

Как сделать так, чтобы люди хотели работать в поддержке и не выгорали

### Цель



Реальные инструменты мотивации



Помощь сотрудникам не выгорать на работе

### План

Материальная мотивация и **КРІ** 

Нематериальная мотивация — что используем мы

Программа роста







### **KPI**

- Прозрачность
- Доступность
- Объективность

### **KPI**

Пользователи готовы тратить **на 48% больше**, когда мы предлагаем хороший сервис и индивидуальный подход к каждому пользователю.

# 4 минуты

Среднее время ответа пользователю

### 90%

Оценка удовлетворенности клиентов — Customer Satisfaction Index

### **KPI**





# Лучший сотрудник года



### До: 6 месяцев Lifetime

После: 2 года

Lifetime

### Заряжающие речи:)





# Атмосфера

# Планёрки



### Тет-а-теты



## Вкусняшки за «Спасибо»

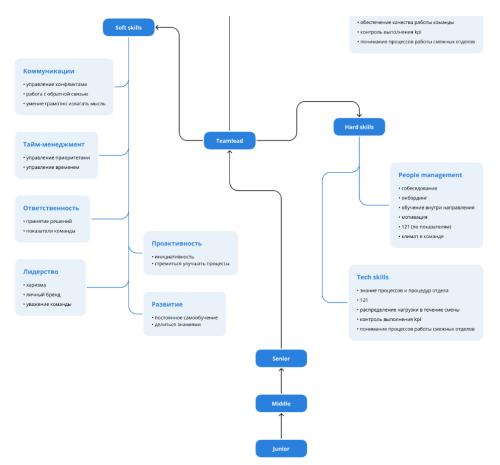


Большое спасибо вам, думаю больше не возникнет такой проблемы. Хорошего дня)

Так быстро, супер, вы ребята молодцы Благодарю. Все верно, Алтынай. И очень оперативно!))

Приветствую великолепную команду "Крыша"! До сих пор восхищаюсь вами, вашим замечательнейшим проектом, особенно командой, поддерживающей проект.

# Грейды



Kolesa Group

### Грейды

- Способ оценки и соотнесения специалиста к определенному уровню профессионального развития
- Не про время работы и выслугу лет
- Грейды это про навыки, знания и опыт

# Обучение

- Лекции
- Воркшопы
- Управленческие поединки

### Резюмируем



Мотивация через КРІ



Нематериальная мотивация



Развитие

# Благодарность



### Лаура Жаманкулова

Руководитель направления клиентской поддержки Kolesa Group