



PRO ФЕССИОНАЛЬНЫЙ
СТАРТ

512

человек



34

года

ср. возраст
сотрудников

5,5

лет

ср. стаж
работы

25%

годовая
текучесть

51

стажёр в год

26

наставников

PRO НАС



PRO ЭТАПЫ НАСТАВНИЧЕСТВА



ОТБОР НАСТАВНИКОВ

Система
корпоративный
мессенджер

HR –
подразделение

Бизнес –
подразделение



ОБУЧЕНИЕ НАСТАВНИКОВ

Система
Тренинг Спэйс,
Дион

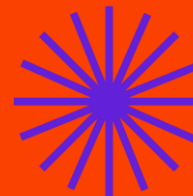
HR –
подразделение



ЗАКРЕПЛЕНИЕ НАСТАВНИКОВ

Система
WebTutor

Бизнес –
подразделение



PRO ЭТАПЫ НАСТАВНИЧЕСТВА



СТАЖИРОВКА

Система
digital-платформа,
оффлайн встречи

Бизнес –
подразделение



ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Система
WebTutor

Бизнес –
подразделение



ПРЕМИРОВАНИЕ

Система
СТАРТ

HR –
подразделение



PRO КРИТЕРИИ ОТБОРА

Стаж работы
не менее

1 года

Тест по hard-skill
не менее

90%

ИПП за последние 6 мес.
не менее

110%

ИПП:

сбор
операционка
качество
CSI «доля 5»



Входное интервью
не менее **6 из 10**

Отсутствие жалоб
от клиентов

Рекомендации
руководителя

PRO ОБУЧЕНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЮ

Базовое обучение:

2 тренинга
4 практикума

~28
часов

98%
CSI обучения



Доп. обучение:

10 мероприятий

~12
часов

100%
Completion rate

PRO ЗАКРЕПЛЕНИЕ И СТАЖИРОВКУ

ЛК наставника

Диджитал-платформа+оффлайн встречи

1 наставник = 4 стажёра

ЛК стажера

2 недели стажировка (3-4 часа в день)

Единый график

PRO ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НАСТАВНИКА

Лента

Приветствие и мотивация наставника



Блок 1:

Организация процесса наставничества



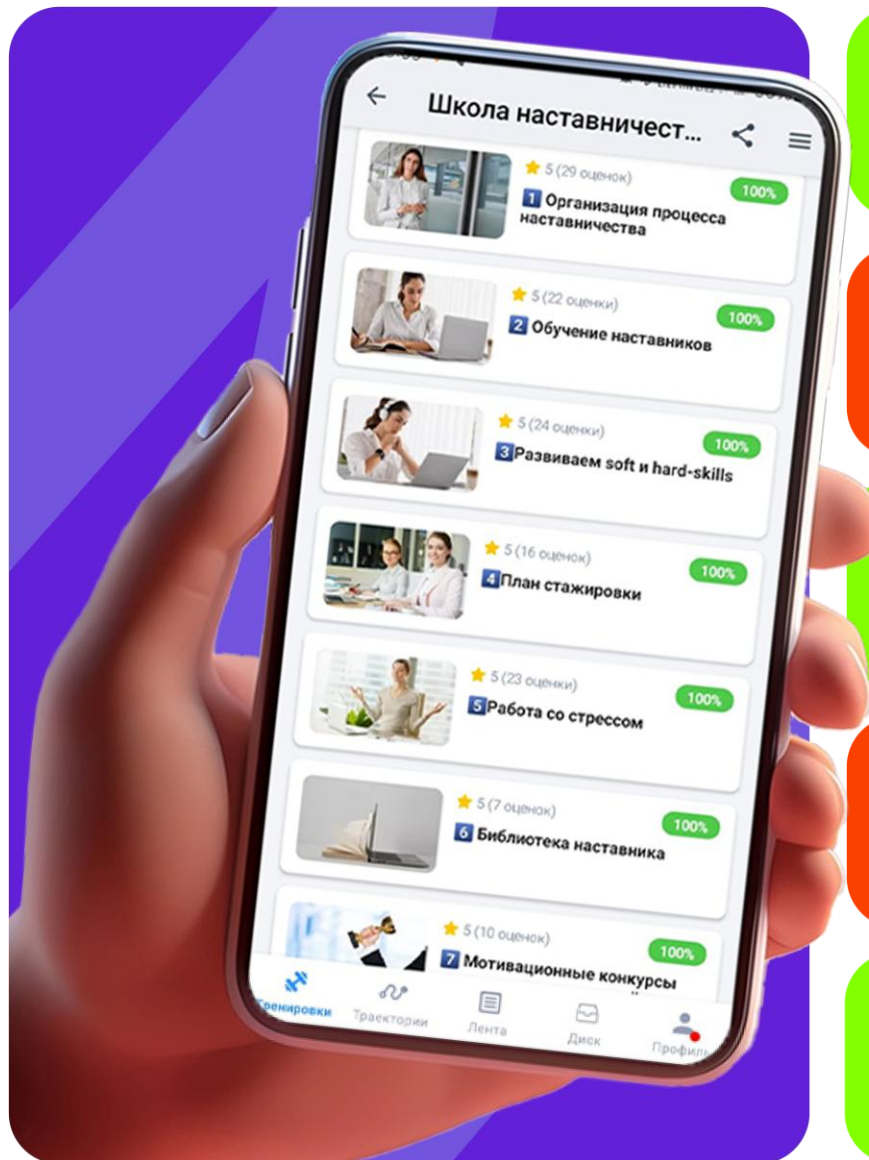
Блок 2:

Обучение наставников



Блок 3:

Развитие наставников



Блок 4:

План стажировки



Блок 5:

Работа со стрессом



Блок 6:

Библиотека наставника



Блок 7:

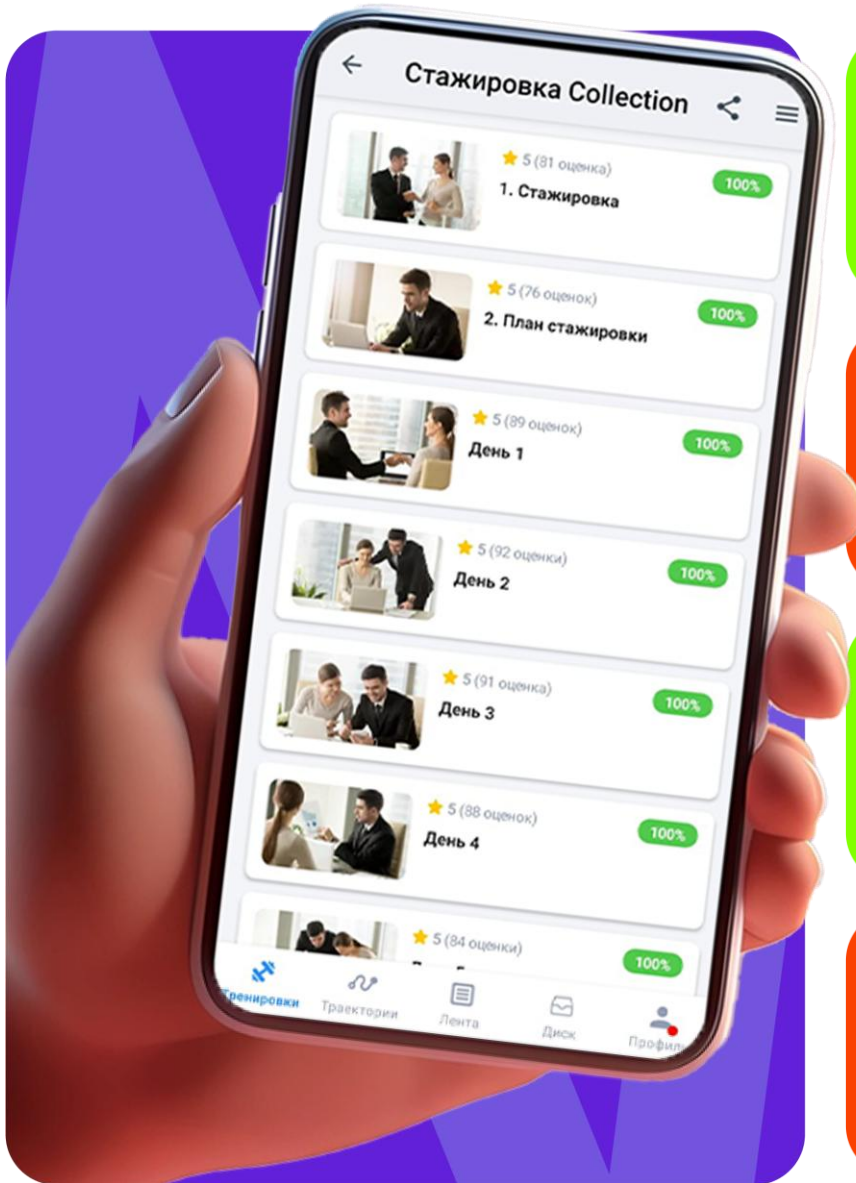
Мотивационные конкурсы



Дуэли



PRO ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СТАЖЁРА



День 1:
Знакомство



День 12:
Сложные кейсы



День 2:
Исходящий звонок
и фиксация информации



День 13:
Сотрудники компании
и иные ситуации



День 3:
Входящий звонок
и фиксация информации



День 14:
Подводим итоги



День 4:
Эффективные переговоры



PRO WELCOME - КУРС

Блок 1:

- О Банке и Группе ВТБ
- Ключевые лидеры
- О департаменте, управлении и центре



Блок 2:

- Маршрут и задачи на период адаптации



Блок 3:

- Рабочее пространство
- График работы
- Дресс-код
- СМОТ



Блок 4:

- Командообразование
- Мотивация
- Корпоративные издания



Блок 5:

- Нормы и правила общения
- Принципы работы



Блок 6:

- Анонс обучающих и развивающих мероприятий



Блок 7:

- Продукты Банка
- Программы помощи



Блок 8:

- Ключевые банковские термины



Блок 9:

- Техники работы со стрессом
- Мероприятия по снижению стресса



PRO ПОЛЕЗНУЮ ИНФОРМАЦИЮ

Блок 1: Информационные ресурсы

- Сайт Банка
- Интернет-портал
- Портал корпоративного обучения
- Бизнес-википедия



Блок 2: Корпоративные библиотеки

- Анонс и ссылки на внутренние библиотеки Банка



Блок 3: Полезные ссылки и QR-коды

- Внутренние каналы и чаты Банка

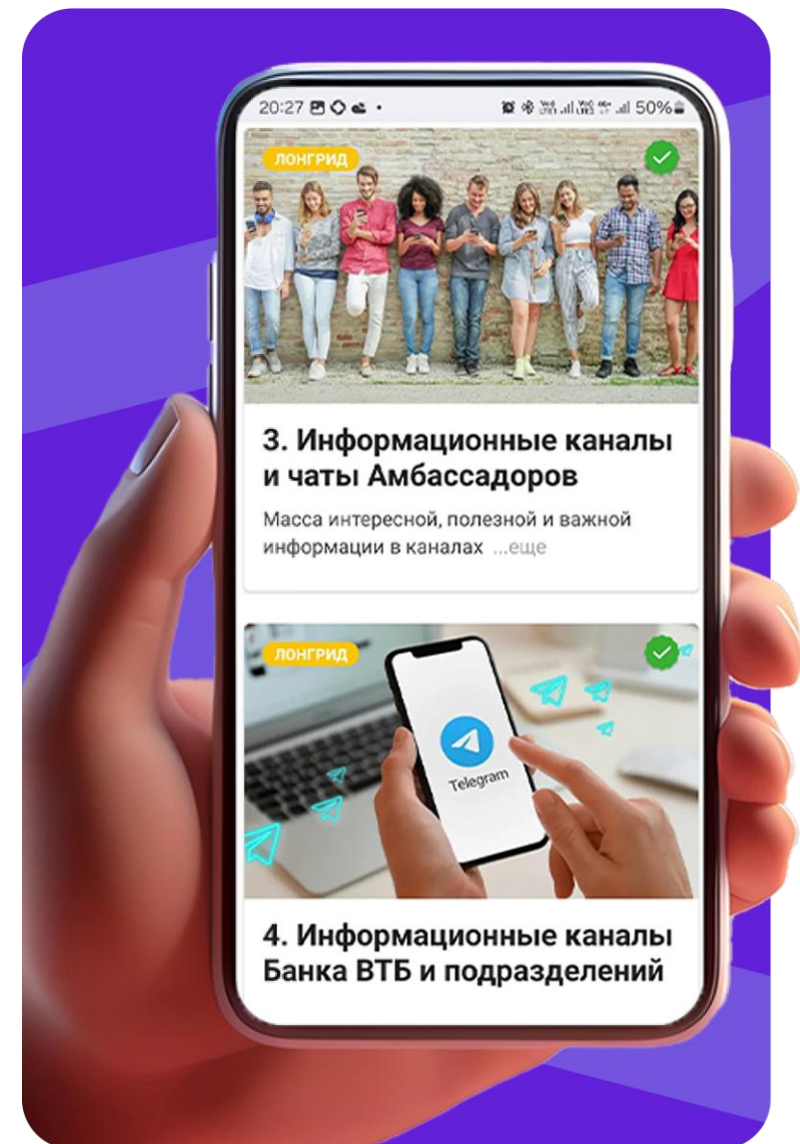


Блок 4: Ссылки на информационные каналы

- Информационные и новостные каналы Банка



Блок 5: Контакты руководителей и секретарей-референтов



PRO КОНЦЕПЦИЮ СТАЖИРОВКИ

Тема дня:

- Исходящие звонки и фиксация информации в ПО



План дня:

- Правила фиксации
- Причины задолженности
- Первые звонки



Видео дня:

- Правила профессионального обслуживания



Слово дня:

- Клиентский опыт



Лайфхак:

- Горячие клавиши



Наполнение дня



PRO ОЦЕНКУ РЕЗУЛЬТАТОВ



НАСТАВНИК

- Оценка руководителем по чек-листу стажёра:
 - ✓ качество переговоров (3/4 балла)
 - ✓ качество работы в ПО (3/4 балла)
 - ✓ качество стажировки (3/4 балла)
- ИПП за 3 месяца стажёра >100%

СТАЖЁР

- ИПП за 3 месяца >100%
- Качество работы в ПО
- ИПП:
 - ✓ сбор
 - ✓ качество переговоров
 - ✓ время обработки
 - ✓ CSI «доля 5»



PRO ПРЕМИРОВАНИЕ НАСТАВНИКОВ

1 часть премии

Оклад



Ставка премирования



Количество рабочих дней обучения



Оценка руководителя

за факт проведения стажировки



2 часть премии

1 часть премии



Перевыполнение
ИПП стажёром на
3й месяц работы
более 100%

по результатам полного 3-го
месяца работы стажёра

Ставка премирования:

- Индивидуальное наставничество – 30%
- Групповое наставничество (от 2х человек) – 40 %

- ИПП $\leq 100\%$ = 0%
- ИПП $\geq 100\%$ до 120% = 0%-20%
- ИПП $> 120\%$ = 20%

PRO ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

2

Личных кабинета

22

Видеоролика

250

тренировок

8

Форматов

1,5

тыс.
дуэлей



PRO БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТ

-1 млн. руб

расходы на подбор (в год)

- 12%

нагрузка на руководителя

15%

по рекомендации стажёров

60 дней

выход стажёра на ЦЭ

90%

стажёров не в стрессе

20%

текучесть стажёров

88%

CSI «доля 5» (цз - 83%)

90 балл

КТП (цз- 89)

-27%

снижение доли ошибок

+ 15%

эффективность наставников

+ 3 п.п

CSI «доля 5»



PRO ДОП. МОТИВАЦИЮ

СТАЖЁР:

- Конкурс «Самый эффективный стажёр»



НАСТАВНИК:

- Конкурс «Наставник года»
- ТОП - 50 лучших наставников
- Комплексная программа развития

