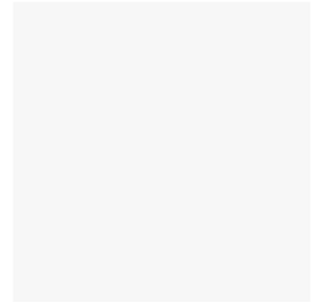


Приложение № 4 к Положению об оплате труда,  
премировании и дополнительных выплатах для работников,  
«Программа карьерного развития консультантов  
Контактного центра»

1. Настоящим Приложением определяются критерии перехода консультантов Контактного центра на позиции Эксперт-консультант и Ведущий-эксперт.
2. Решение о переходе консультанта на новую позицию принимает руководство Контактного центра, согласно **«Критериям оценки сотрудника для перехода на позиции Эксперт и Ведущий-эксперт»**.
3. Оценка показателей сотрудников производится за отчетный период три месяца.
4. Минимальный стаж работы сотрудника для рассмотрения его перехода на новую позицию должен составлять не менее 6 месяцев. Иное на усмотрение руководства Контактного центра.
5. При переходе сотрудника на позицию Эксперт-консультант ему начисляется дополнительная премия за экспертность,
6. При переходе сотрудника на позицию Ведущий-эксперт ему начисляется дополнительная премия за экспертность, а также производится изменение оклада, в соответствии с Трудовым договором.
7. Рассмотрение о назначении сотрудника на позицию Эксперт или Ведущий-эксперт производится ежемесячно по итогам показателей последних трех месяцев работы.



**Критерии оценки сотрудника для перехода на позиции Эксперт и Ведущий-эксперт**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Условия перехода на позицию – Эксперт</b>	<b>Условия перехода на позицию – Ведущий-эксперт</b>
Стаж работы	Не менее <b>6 месяцев</b>	Не менее <b>9 месяцев</b>
Консультантом пройдена программа адаптации и развития, согласно плану	Пройдены необходимые тренинги и дополнительные обучения (обучение всем банкам, тренинги: «Ценность страхования», «Сторителлинг», «Активное слушание», «Отработка возражений», Профилирование)	Пройдены необходимые тренинги и дополнительные обучения (обучение всем банкам, тренинги: «Ценность страхования», «Сторителлинг», «Активное слушание», «Отработка возражений», «Претензионные клиенты», Профилирование, Законодательство)
Процент удержания за последние 3 месяца	Средний % удержания - не менее <b>32%</b> Ежемесячно не менее <b>30%</b>	Средний % удержания - не менее <b>33%</b> Ежемесячно не менее <b>30%</b>
Средний балл по прослушке звонков за последние 3 месяца	Средний балл по прослушке – <b>не ниже 90 (из 100)</b>	Средний балл по прослушке – <b>не ниже 95 (из 100)</b>

Отсутствие/наличие звонков за последние 3 месяца с низкими баллами	Звонки не ниже 80	Звонки не ниже 80
Отсутствие/наличие обоснованных претензий от заказчика за последние 3 месяца	0 обоснованных претензий от заказчика <i>*если есть недочеты в консультации сотрудника или претензия обоснованная, то включаем данный кейс в оценку звонка</i>	0 обоснованных претензий от заказчика <i>*если есть недочеты в консультации сотрудника или претензия обоснованная, то включаем данный кейс в оценку звонка</i>
Отсутствие/наличие нарушений производственной дисциплины и корпоративной этики (культуры)	Отсутствие замечаний со стороны руководства по дисциплине и корп. этике	Отсутствие замечаний со стороны руководства по дисциплине и корп. этике
Средний балл за тестирование за последние 3 месяца	Результат прохождения теста - не ниже <b>80%</b>	Результат прохождения теста - не ниже <b>90%</b>
Посещаемость, средний % за последние 3 месяца	Посещаемость не менее 90%, не включая плановый отпуск <i>*посещаемость в месяц не ниже 85%</i>	Посещаемость не менее 90%, не включая плановый отпуск <i>*посещаемость в месяц не ниже 85%</i>

Результат прохождения итогового задания на экспертность	Выполнено задание	Выполнено задание; Пройдено тестирование на управленческие навыки
<b>Проактивная позиция:</b> инициатива в помощи Руководителям групп, участие в идейном комитете, лояльность к компании	Наличие проактивной позиции	Наличие проактивной позиции
Выполнение дополнительных поручений Руководителя группы (прослушка звонков, наставничество для новых сотрудников)	Наставничество новых сотрудников, прослушивание звонков сотрудников, находящихся на испытательном сроке	Выполнение дополнительных поручений (наставничество, прослушивание звонков, составление тестирований/ памяток/ инструкций)
<b>Участие в развитии консультантов:</b> Предоставление ОС по звонкам, участие в калибровках в роли эксперта, участие в до-обучении консультантов	x	Участие в развитии консультантов

Замещение Руководителя группы в его отсутствие	<i>x</i>	Замещение Руководителя группы
--	----------	-------------------------------

**Инструменты измерения результатов Консультантов КЦ**

Критерии оценки	Инструменты измерения
Стаж работы	Определяется как период работы сотрудника в компании с момента его трудоустройства.

Консультантом пройдена программа адаптации и развития, согласно плану	<p>Определяется как факт прохождения сотрудником базового обучения и дополнительного, включая внутренние тренинги, профилирование.</p> <p>Перечень необходимых тренингов определяется согласно документу План адаптации и наставничества сотрудников</p>
Процент удержания за последние 3 месяца	<p>Рассчитывается исходя из среднего показателя по % удержания за последние 3 месяца.</p> <p>При этом минимальный процент удержания за месяц должен быть &gt; 30%</p>
Средний балл по прослушке звонков за последние 3 месяца	Рассчитывается по показателям еженедельной прослушки ОКК – средний балл за последние 3 месяца
Отсутствие/наличие «обнуленных» звонков за последние 3 месяца	Рассчитывается по показателям еженедельной прослушки ОКК
Отсутствие/наличие обоснованных претензий от заказчика за последние 3 месяца	Определяется по данным ОКК и ДР об отсутствии обоснованных претензий за последние 3 месяца
Отсутствие/наличие нарушений производственной дисциплины и корпоративной этики (культуры)	Определяется по обратной связи от РГ и РКЦ по наличию или отсутствию нарушения производственной дисциплины, а также наличию или отсутствию замечаний в адрес консультанта по нарушению субординации и корпоративной этики в компании.

Средний балл за тестирование за последние 3 месяца	Рассчитывается по показателям прохождения тестирования от ОКК средний балл прохождения теста по 100 балльной системе
Результат прохождения итого задания на экспертность	Определяется как факт выполнения задания на экспертность от Руководства КЦ. Вариант задания: тест, калибровка звонка(-ов), анализ кейса, оценка жалобы и др.
<b>Проактивная позиция:</b> инициатива в помощи Руководителям групп, участие в идейном комитете, лояльность к компании	Определяется как факт участия консультанта в идейном комитете, предложений идей и инициатив по улучшению работы, помощь Руководителю группы, проявление инициативы
Выполнение дополнительных поручений Руководителя группы (прослушка звонков, наставничество для новых сотрудников)	Определяется как: - факт выполнения дополнительных поручений РГ - качественное выполнение задач - проявление интереса и инициативы к новым задачам
Участие в развитии консультантов: Предоставление ОС по звонкам, участие в калибровках в роли эксперта, участие в до-обучении консультантов	Определяется как: - участие эксперта в предоставлении ОС консультантам по звонкам по поручению РГ - участие эксперта в калибровках в роли спикера по поручению РГ - участие эксперта в до-обучении консультантов по поручению РГ - качественное выполнение поставленных задач - проявление интереса и инициативы эксперта к новым задачам

Замещение Руководителя группы в его отсутствие	Определяется как - готовность эксперта к замещению РГ в его отсутствие - качественное исполнение поставленных задач в рамках замещения - проявление интереса и инициативы
--	--

