

Система мотивации по выполнению стандартов по звонкам



fresh auto

Мотивация менеджеров по продажам и по оценке

Участники системы мотивации	Все менеджеры по продажам и по оценке
Кто оценивает звонки?	Менеджеры отдела контроля качества
Как оценивают звонки?	Согласно технологической карте №59
Кто и когда предоставляет итоговую информацию по звонкам?	Руководитель отдела развития отношений с клиентами до 5 числа следующего месяца
Норма по выполнению стандартов по звонку	80%

Размеры штрафов

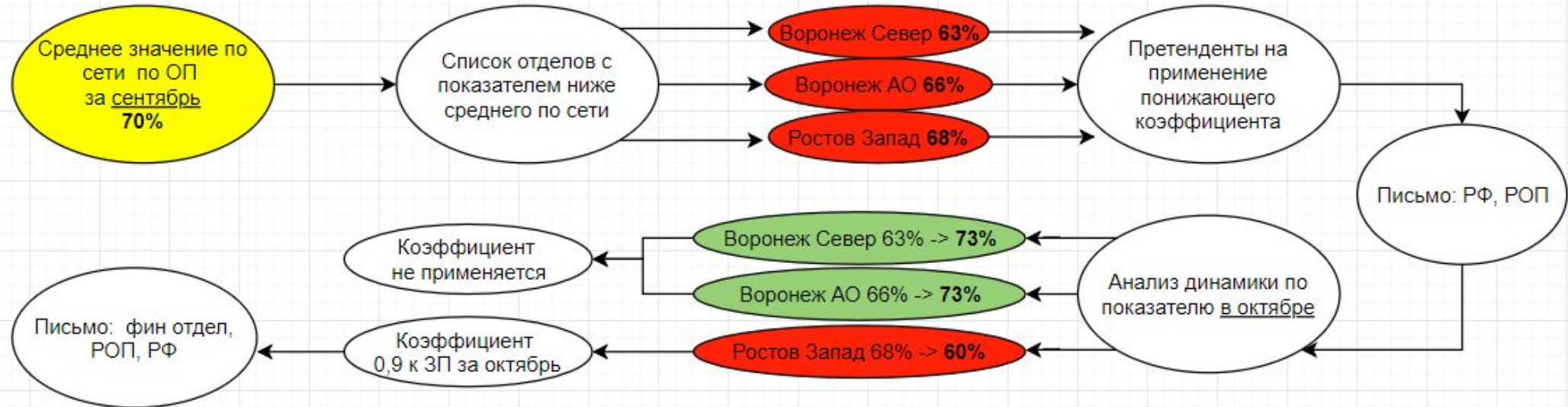
Выполнение стандартов по звонку от 63% до 79%	Штраф 500 руб. за звонок
Выполнение стандартов по звонку ниже 63%	Штраф 1000 руб. за звонок

Мотивация руководителей отделов продаж и оценки

Участники системы мотивации	Руководители отделов продаж и оценки
Отчетный период	Месяц
Понижающий коэффициент	0,9 от совокупного дохода

Условия применения понижающего коэффициента

Условие №1	Показатель выполнения стандартов по звонкам по отделу ниже среднего показателя по сети за месяц
Условие №2	Отсутствие положительной динамики по показателю выполнения стандартов по звонку в периоде, следующим за отчетным



Мотивация руководителей отделов продаж и оценки

1. По итогам каждого календарного месяца в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, руководитель отдела развития отношений с клиентами предоставляет руководству филиалов информацию о показателях выполнения стандартов по приему звонков менеджерами отделов оценки/ отделов продаж, а также показатель среднего значения по сети.
2. Руководители, чьи отделы показали результаты ниже среднего значения по сети, попадают в список претендентов на применение понижающего коэффициента. Данная информация направляется также до 5 числа следующего месяца.
3. Понижающий коэффициент применяется к руководителям отделов, не показавших по итогам месяца, следующего за отчетным, положительной динамики по выполнению стандартов по звонку. Размер понижающего коэффициента установлен в размере 0,9 от совокупного дохода руководителя.
4. Информацию о применении понижающего коэффициента к руководителям направляет руководитель отдела развития отношений с клиентами по электронной почте претендентам, руководителям филиалов и финансовой службе.