

Мотивация СОТРУДНИКОВ

Направление Junior



ТИНЬКОФФ



Должности в Junior

1

Специалист

2

Эксперт

3

Ведущий специалист

4

Главный специалист

5

Ведущий эксперт

6

Главный эксперт

!

Оклад по должности ты можешь уточнить у своего руководителя группы.

Условия повышения

Должность	Что нужно
Главный эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,9 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обращивать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;· Стаж работы в банке не менее 10 месяцев
Ведущий эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,8 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обращивать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 98% в среднем за 3 последних месяца;· Стаж работы в банке не менее 8 месяцев
Главный специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,7 более трёх месяцев подряд;· Обращивать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 97% в среднем за 3 последних месяца;· Стаж работы в банке не менее 6 месяцев
Ведущий специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более трёх месяцев подряд;· Обращивать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;· % самостоятельности не менее 96% в среднем за 3 последних месяца;· Стаж работы в банке не менее 4 месяцев
Эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более двух месяцев подряд;· Обращивать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 2 последних месяца;· % самостоятельности не менее 95% в среднем за 2 последних месяца;· Стаж работы в банке не менее 2 месяцев
Специалист	Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование.

Повышение происходит по порядку, пропустить должность нельзя, фактический перевод в должности будет проходить через месяц.

Ключевые показатели



Мотивация сотрудников строится по системе ключевых показателей - КРІ

Качество

состоит из среднего балла рандомной прочитки и вычета за НЗ и КО в зависимости от их количества.

Статистика

— время в служебном режиме Webim относительно рабочих режимов

Поддержка новичков



- С первого дня в штате сотрудник будет участвовать в рейтинге и в премии.

Если по итогам первого месяца новичок получит менее 50% своей базовой ставки, то мы доплатим ему до 50%. Аналогичная ситуация со вторым месяцем – если по итогам второго месяца сотрудник получает менее 25% базовой ставки, то мы доплачиваем до 25%. Эти расчеты будут идти с учетом смен.

На примере:

Вася подписал договор в середине апреля – 15.04. Базовая ставка его премии 12 000 рублей. На оставшийся месяц у него осталось смен на 108 часов из 198. По результатам месяца он получил бы премии 3000 рублей, если бы отработал все часы в месяце. По фактическим часам - 1636,36 рублей. Так как Вася получил меньше 50% базовой ставки в первый свой месяц – мы ему доплатим премию до 6000 рублей, если бы он отработал все часы в месяце. По факту доплачивать будем до 3272,72 рублей.

Условия получения премии



Премия состоит из качества (на 85%) и статистики (на 15%).



Цель по качеству: 100 баллов.



Сумму премии ты можешь уточнить у своего руководителя

Средний балл ниже 55 (>6 мес)	Средний балл ниже 30 (<6 мес)	Цель достигнута или перевыполнена
Премия не выплачивается		Премия равна % выполнения или перевыполнения

Таблица коэффициентов

Коэффициент	Балл	
	До 6 мес (вкл)	Больше 6 мес
1	85 и более	100 и более
0,9	70	90
0,7	55	75
0,5	45	65
0,3	30	55
0	Менее 30	Менее 55



Цель и таблица могут меняться.

При необходимости информация будет обновлена.

Пример расчета

Например, стаж более 6 мес

1

У тебя средний балл за месяц 98.

В таблице коэффициентов этому значению соответствует множитель 0,9.

2

Формула расчета

$(98 \text{ (фактический балл)} - 55) / (100 - 55) * 0,9$

$(\text{коэффициент}) = 0,86$

3

Конечный расчет

$0,86 * X$ (85% от суммы премии).

Статистика



В большой таблице ниже общая информация для понимания. Время рассчитывается при условии, что весь день сидел в чате: 7:40 для 5/2 и 10:20 для 2/2.

СПО	Утяжелитель
11%=<	1
>11%	5
>15%	7
>20%	10
>25%	20
>30%	Обнуление премии

Запомни

На это время не нужно ориентироваться (кроме случаев, когда ты весь день в чате), т.к. оно не актуально, если ты отлучался на тренинг/письма/линию помощи и т.д.

Статистика



Чем меньше СПО, тем больше денег
(работает и в обратную сторону).



Максимум в служебном можно сидеть 11%
(эталонное значение) от общего времени в
чате.

Формула для расчета части премии за статистику:

$(1 - (\text{СПО} - 11) * \text{Утяжелитель}) / 100) * \text{Базовая ставка} * 0,15$

Дисциплина



Если нарушений не было,
то сумма премии не меняется.



Одно опоздание длительностью до 10 минут
за календарный месяц не учитывается.

Невыходы

1 и более
Полное лишение премии

Опоздания

1 / мес.	2 / мес.	3 / мес.	4+ / мес.
Вычет 400 руб.	Вычет 1 500 руб.	Вычет 4 500 руб.	Полное лишение премии

Дисциплина

КО		Размер вычета из общей оценки
Манера общения (грубость, равнодушие, хамство)	Финансовые корректировки (в т.ч. Включение банком клиента в акцию, начисление бонусов, фин.потери которые понес клиент из-за консультации сотрудника, даже если банк не производил корректировок в итоге)	0(-15) + возможна доп.мера на усмотрение руководства

Кол-во НЗ / НА с мерой "Замечание"	Размер вычета из общей оценки
0-2	0
3-4	-5
5-6	-10
7-8	-20
9-11	-40
12+	-100