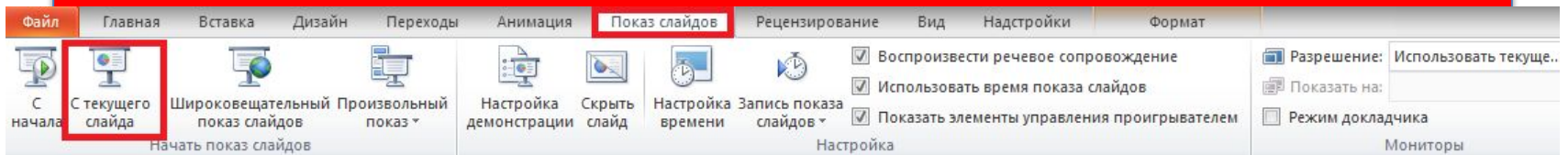




# Тинькофф Банк

## НАЖМИ SHIFT + F5 ИЛИ



# От чего зависит ваш доход



Количество

Сумма успешно  
назначенных встреч.

\*

Качество

Умение работать.  
Оценивается ваше  
мастерство,  
внимательность и  
желание помочь  
клиенту

=

Ежемесячная результативность

# Стоимость выполняемых заданий в баллах\*\*

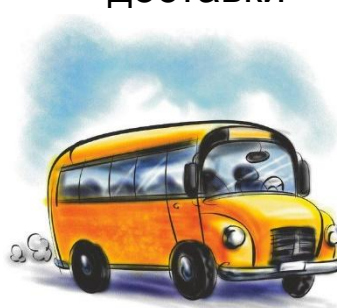


Доставка кредитной карты представителем Банка



20 баллов

Назначение встречи клиентам не проживающим в зоне доставки\*



25 баллов

Доставка дебетовой карты представителем Банка



22 балла

\*Клиент не проживает в зоне доставки, вы убедили его подъехать в регион доставки

и получить карту с представителем Банка.

\*\*Стоимость одного балла составляет 1 рубль.

# Качество работы



- ✓ Умение работать. Оценка проводится по одинаковому количеству звонков для каждого оператора за период прослушивания (**10 звонков в месяц**). В случае выявления ошибок оператора может производиться оценка сверх установленной нормы по прослушиванию звонков. За одну смену у оператора может быть оценено не более 2-х звонков.
- ✓ Для обеспечения максимальной объективности оценки каждый оператор оценивается сотрудниками различных подразделений Банка.
- ✓ Общая оценка качества работы за месяц рассчитывается как средний балл по всем оценкам за месяц.
- ✓ Коэффициент оценки за качество выставляется на основании общей оценки за месяц. К примеру, если средний балл 100, то коэффициент равен 1, средний балл 83 – коэффициент соответственно 0,83



# Как считается доход

Сумма набранных баллов за расчетный период



Коэффициент эффективности



Коэффициент за высокие показатели

Сумма баллов

Сумма набранных баллов за расчетный период, 1 балл равен 1 рублю.

К<sub>эфф</sub>  
эффективности

Коэффициент эффективности Исполнителя, вычисляется исходя из среднего балла всех оцененных звонков Исполнителя за расчетный период (Оценка за качество) и присваивается Исполнителю на основании таблицы.

Данный коэффициент умножается на общую сумму назначенных встреч за расчетный период, тем самым влияя на итоговое вознаграждение.

Оценка за качество	Коэфф. Эффект.
100-97	1,1
96-80	1
79-60	0,9
59-40	0,8
39-0	0,7

К<sub>вп</sub>

Коэффициент за высокие показатели. Данный коэффициент можно получить в текущем месяце, войдя в рейтинг операторов в прошлом месяце. Надбавка за данный коэффициент составляет от 1,3 до 1,1 в зависимости от категории (платина, золото и серебро соответственно). Рейтинг составляется на основании коэффициентов эффективности операторов, 30% операторов с наивысшими показателями попадают в рейтинг. Если оператор не попадает в рейтинг, то **Квп** не учитывается.



Сумма выплат может быть уменьшена в случае допущения нарушений, предусмотренных заключенным с Вами договором

# Рейтинговая система



В конце каждого месяца строится рейтинг. Исходя из того, как оператор работал в течении месяца, он получает определенный балл ( $K_{\text{эффективности}}$ ), который определяет его место в рейтинге. В рейтинг попадает 30% операторов с наивысшими показателями  $K_{\text{эффективности}}$ .

Сам рейтинг разделен на 3 категории: платина ( $K_{\text{вп}}=1,3$ ), золото ( $K_{\text{вп}}=1,2$ ), серебро ( $K_{\text{вп}}=1,1$ ).

В рейтинг попадают 30% операторов с наивысшим Коэффициентом эффективности, Рейтинг выстраивается по убывающей, от оператора с наибольшими показателями к оператору с наименьшими показателями.

% от общего количества операторов	Коэффициент рейтинга
5% от общего числа операторов (платина)	1,3
10% от общего числа операторов (золото)	1,2
15% от общего числа операторов (серебро)	1,1

**Коэффициент за высокие показатели учитывается в следующем за рейтингом отчетном периоде.**

# Плановые показатели



Заказчик устанавливает план по количеству успешно назначенных встреч для каждого оператора. Информация размещается в системе WebOffice не менее чем за 3 дня до вступления плана в силу.

Выполнение поставленного плана влияет на стоимость успешно назначенной встречи.

Выполнение плана	Влияние на стоимость назначенной встречи
100%	Не влияет на стоимость назначенной встречи
50%-99%	Стоимость успешно назначенной встречи уменьшается на 25%
1%-49%	Стоимость успешно назначенной встречи уменьшается на 50%



# Пример расчета вашего вознаграждения

Допустим ваши показатели за текущий месяц составляют:

Показатель	Кол-во	Оценка за качество	Коэфф. Эффект.
Средний балл за звонки	96	100-97	1,1
Сумма набранных баллов	20000	96-80	1
		79-60	0,9
		59-40	0,8
		39-0	0,7

На основании этих данных Вам присваивается коэффициент эффективности согласно таблице (см. слайд 5):

Ваш Коэффициент эффективности будет составлять 1.  $K_{\text{эффективности}} = 1$ .

Так же учтем при расчете, что в предыдущем расчетном периоде вы попали в рейтинг, в категорию платина  $K_{\text{ВП}} = 1,3$ .

Рассчитаем вознаграждение:

$$20000 \times 1 \times 1,3 = 26000$$

эффективности



\*Сумма указана  
GROSS



# Перспективы



Руководитель группы;

Заместитель руководителя группы;

Наставник;

Ассист;



Желаем успешной работы и достижения  
высоких результатов!

