



VOICE
COMMUNICATION
– технологии распознавания и синтеза речи –

МОТИВАЦИЯ Персонала на проекте АПТЕКА ВХОД

МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Система мотивации персонала выстраивается на окладно-бонусной основе
выполнения показателей KPI

Система оплаты сотрудника:

- ✓ 1 категория – 18 000 руб,
- ✓ ФРВ при 180ч – 2000 руб,
- ✓ Премия до 3 000 руб. – начисляется при выполнении ключевых показателей эффективности, 27,77 руб./час

Ключевые показатели эффективности опытного сотрудника. Регламент работы:

- ✓ Качество обслуживания клиентов – 2 000 руб.
- ✓ Выполнение плана по конверсии – 1 000 руб.
- ✓ Отсутствие жалоб

Так же необходимо :

- ✓ Соблюдение дисциплины и правил внутреннего распорядка
- ✓ Отсутствие претензий

МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКА

Категория сотрудника	руб/ мес	руб/ час	Показатель	Стоимо сть	Целевое значение	Удельный вес премии
Специалист по работе с клиентами (ВХОД)	18000	100,00	Качество обслуживания клиентов (градация указана ниже)	2000	от 94 баллов	50%
			Отработка ПЛАНА ч / мес. (уважительная причина больничный, отпуск не менее 90 ч/ мес) (выполнено/не выполнено)	2000	180ч	30%
			Выполнение показателя по конверсии (% выполнения)	1000	24%	20%

Балл по качеству	Сумма премии
94%	2 000 рублей
92%	1 500 рублей
90%	1 000 рублей
86%	750 рублей
84%	500 рублей

Дополнительная мотивация

Конверсия	Сумма премии (ОП)
24-25%	1000
26-27%	1500
28-30%	2500
31-33%	3500
34-36%	4000
37-39%	4500
От 40%	5500

Условия

1. Выработка не менее 160ч. за
месяц
2. Принять не менее 1 800 звонков за
месяц
3. Суммы за категорию не суммируются, выплачивается максимальная
из них
4. Работа без критических ошибок и обоснованных жалоб от
клиента.

Дополнительно проходят конкурсы от заказчика, условия проведения и награды объявляются в письмах и чатах.

Штрафная система.

Уровни	Градации			Описание
<p>Уровень 1. Действия ОП, которые не повлекли материальный ущерб или вред репутации компании -5%</p>	<p>1 шт/мес = -5%</p>	<p>2 шт/мес = -20%</p>	<p>3 шт/мес = депремирование - 100%</p>	<p>Действия оп (ранее оп не был замечен в данном недочете), которые вовремя были пресечены и вред не нанесли клиенту/компании. Но фактически могли. Примеры: *Некорректный перевод на сотрудника другой линии *Указана неполная информация при отправке обращения на почту</p>
<p>Уровень 2. Действия ОП, которые повлекли материальный ущерб или вред репутации компании - 20%</p>	<p>1 шт/мес = -20%</p>	<p>2 шт/мес = депремирование - 100%</p>		<p>1. Действия ОП, ведущие за собой материальные потери для компании и клиента. Действия ОП, ставящие под сомнения надёжность, порядочность компании. Примеры: *Оформление заказа с ошибкой в препарате, дозировке, адресе *Ошибка в предоставлении проектной информации (сроки выкупа, рецептурность и т.д.) *Несо согласование бронирования в статусе "Зарезервирован" *Отсутствие предложения составить заявку в вопросах, на которые оператор не можем ответить самостоятельно.</p> <p>2.Нарушение трудовой дисциплины (перегулы перерыва, опоздания)</p>

Штрафная

Штрафной лист		
Уровни	Градации	Описание
Уровень 3. Осознанные ошибки	Депремирование -100%	1.Грубое отношение клиенту: *проявление неуважения к клиенту. *использование повелительного наклонения без вежливых слов. *повышение голоса. *оценка слов и действий клиента.
		2.Ненормативная лексика.
		3.Сброс вызова клиента.
		4.Оскорбления в адрес клиента.
Уровень 4. Работа в IntraService	Депремирование -100%	Некорректное составление заявки в интрасервис. Примеры: *Составление жалобы на оператора *Не была выбрана аптека/исполнитель

Штрафная

СИСТЕМА.

При бронировании некорректного товара
(дозировка, кол-во, производства, способ применения и т.д. не подходят клиенту)
оператор депремируется на 100%

Потому что:

Возврату и обмену не подлежит ни один товар надлежащего качества, приобретенный в аптеке.

Возврат лекарств надлежащего качества невозможен, согласно Приказу Минздравсоцразвития РФ №785 “О Порядке отпуска лекарственных средств”, который ссылается на Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 27.01.2009)**