

# АНКОР

Массовый подбор  
и предоставление персонала



ancor

ПОДБОР ПЕРСОНАЛА  
И КАДРОВЫЙ КОНСАЛТИНГ

# АНКОР в регионах



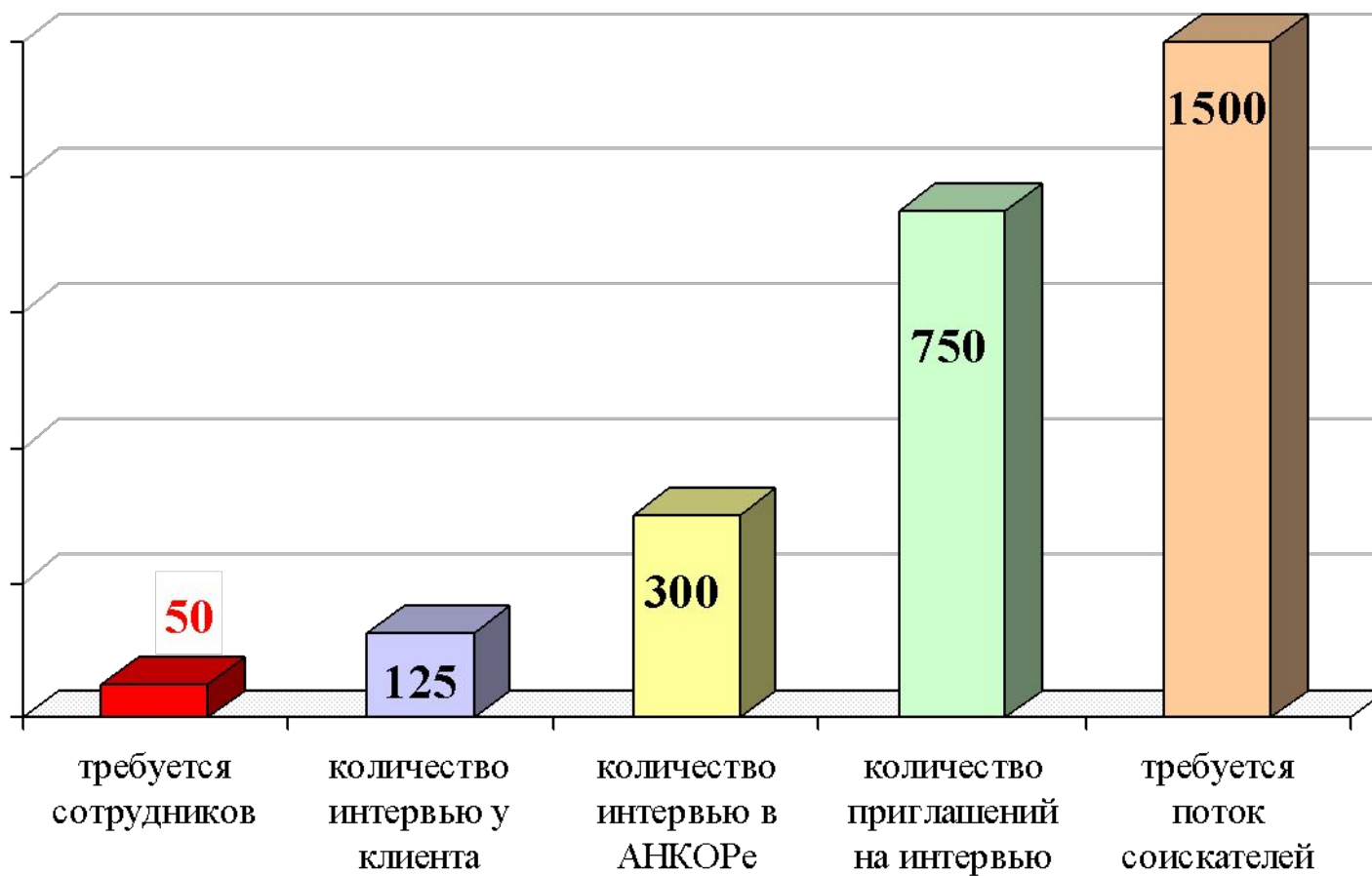
# Массовые проекты по подбору и предоставлению персонала

## Зона эффективности

- Операторы центров обслуживания телефонных вызовов
- Специалисты по продажам банковских услуг
- Персонал для торговых сетей и магазинов
- Штат производственных предприятий
- Сотрудники для проведения акций по продвижению продукта, обслуживания выставок и мероприятий, массовых рассылок
- Вспомогательный персонал для складских, погрузо-разгрузочных работ



# Немного статистики



# Поиск и подбор операторов центров обслуживания телефонных вызовов



# Персонал контактных центров кого мы относим к этой категории?

- Операторы колл центра ( входящие звонки)
- Специалисты по работе с клиентами (клиентский сервис)
- Help Desk
- Специалисты службы авторизации
- Специалисты службы взыскания (hard collection/soft collection)
- Специалисты по обработке информации/ вводу данных
- Telesales
- Специалисты по актуализации базы данных

# Исходящие звонки

- Грамотная речь
- Умение общаться с клиентом
- Навыки продаж
- Стрессоустойчивость

# Входящие звонки

Критерии оценки работы сотрудников - индивидуальные показатели работы оператора должны соответствовать следующим нормативам:

1. Уровень обслуживания (Service Level)
2. Процент потерянных звонков (LCR)
3. Время ответа на звонок («поднятие трубки») – не более 3 гудков (7 сек.)
4. Продуктивность  $X$  вызовов в час,
5. Средняя длительность разговоров  $X$  сек.,
6. Время поствызовной обработки  $X$  сек.,
7. Оценка качества



# Вопросы к Вам

- Насколько совпадают требования по входящим и исходящим звонкам в Вашей компании по сравнению с представленными?
- На что еще Вы бы сделали акцент?
- Требования к знанию английского языка – насколько они оправданы?
- Знание телекоммуникационной, банковской, страховой специфики – насколько они необходимы – для успешной работы?  
Что это- сужение круга поиска или повышение эффективности отбора?
- Есть ли какая-то статистика?

# Источники привлечения кандидатов

*Что бы сделали наши коллеги в Канаде или США?*

*Аудитория на которой рекомендовано сконцентрироваться:*

- Работники торговых сетей
- Домохозяйки
- Студенты колледжей
- Безработные
- Сотрудники других колл центров
- Банковские кассиры
- Отставники
- Выпускники ВУЗов

# Источники привлечения кандидатов

*Как наши коллеги на Западе ищут этих людей?*

*Рекомендации для поиска специалистов клиентского сервиса и телемаркетинга*

- Магазины и торговые места, сориентированные на продажу товаров для детей всех возрастов
- Спальные районы, где преобладающим является рабочий класс
- Аудитория воинских частей (жены военных, готовящиеся к выходу в отставку военные)
- Рекламная компания у почтовых отделений связи
- Рекламная компания в центрах занятости
- Рекламная компания у ресторанов быстрого обслуживания (Пицца, Кентакки, МакДоналдс)
- Реклама на Радио и местном телевидении
- Реклама в средне-специальных заведениях
- Реклама на транспорте (автобусные остановки, метро и иной публичный транспорт)
- Реклама в прачечных
- Рестораны, у которых есть службы доставки

# Реалии российского рынка

Требования к кандидатам:

- образование
- возраст (от 21 до 45 лет)
- четкая, грамотная речь, дикция, отсутствие дефектов речи
- знание ПК
- скорость печати не менее 120 уд./мин
- владение иностранным (английским) языком
- доброжелательность, готовность помочь абоненту
- «улыбка в голосе»
- стрессоустойчивость, умение работать в команде
- желателен опыт работы с клиентами

# Формирование потока соискателей

- Реклама вакансий в СМИ
- Реклама вакансий на сайте АНКОРa, на всех возможных интернет-ресурсах
- Работа с ВУЗами, участие в ярмарках вакансий и «Днях карьеры»
- Поиск по базе данных АНКОРa (более 700 000 имен)
- Поиск по рекомендациям аппликантов АНКОРa
- Организация масштабной рекламной кампании при необходимости и по согласованию с клиентом

# Источники дополнительных кандидатов

- Домохозяйки?
- Выпускники средне-специальных заведений?
- Частичная занятость для молодых мам с детьми?
- Военные?

# Оценка и отбор кандидатов

## *Шаг 1*

Обработка вызовов операторами колл-центра АНКОРa,  
первичный скрининг соискателей по телефону:

- предварительный отсев кандидатов по географическим, демографическим данным
- предварительная оценка артикуляции, скорости, грамотности речи
- приглашение претендентов, соответствующих требованиям, на собеседование

# Оценка и отбор кандидатов

## *Шаг 2*

Для группы из 10-15 человек :

- презентация АНКОРa
- презентация вакансии, предоставление общей информации кандидату (информация о компании, должностные обязанности, условия работы и прочее)
- самопрезентация кандидата (проверка общих коммуникативных, речевых, презентационных навыков)
- проверка эмоциональной устойчивости



# Оценка и отбор кандидатов

## Шаг 3

Индивидуальное интервью, основанное на компетенциях:

- оценка профессиональных знаний и навыков
- проверка определенных технических навыков (компьютерные навыки, скорость печати, восприятие информации)
- проверка уровня владения иностранным языком ( если необходимо)
- оценка базовых компетенций позиции:
  - речевые показатели (прослушивание, оценка общения по телефону)
  - познавательный потенциал, восприятие и усвоение информации (пересказ текста)

# Оценка и отбор кандидатов

## *Шаг 4*

Организация интервью у клиента

# Преимущества массовых проектов АНКОРa

- Опыт массовых проектов подбора персонала
- Возможность осуществления проектов в региональном масштабе
- Профессиональное планирование, руководство и своевременное осуществление проекта
- Предоставление полного и структурированного отчета о ходе проекта
- Владение технологиями привлечения и отбора большого количества специалистов разного уровня
- Эффективная и удобная структура взаимодействия с представителем клиента
- Гарантия бесплатной замены сотрудников, не прошедших испытательный срок
- По желанию клиента, оформление сотрудников в штат АНКОРa

# Ваши вопросы?

