

**Мотивация
Ведущего и
Старшего
Специалиста отдела
Контроля
Клиентского Сервиса**



РосДеньги[®]
Быстрые займы на любые цели!

Оглавление:

Заработная плата наставника и старшего специалиста ОККС

- 1.1. Окладная часть
- 1.2. Премиальная часть мотивации
- 1.3. Отработанное время
- 1.4. Лишение премии
- 1.5. Расчет премии



РосДеньги[®]
Быстрые займы на любые цели!

1.1. Окладная часть:

Окладная часть заработной платы ведущего специалиста (далее ВС) отдела контроля клиентского сервиса (далее ОККС) составляет 26 500 рублей.

Окладная часть старшего специалиста (далее СС) ОККС составляет 23 500 руб.

Окладная часть зависит от количества отработанного времени.

Норма часов определяется согласно производственному календарю (исключение - дополнительные рабочие дни в праздничные, по распоряжению Генерального директора, в таком случае норма часов увеличивается на этот рабочий день)

Пример:

За октябрь ВС ОККС должен отработать 168 часов. Отработано 150 часов.
 $26\,500/168*150 = 23\,661$ руб.

За октябрь СС ОККС должен отработать 168 часов. Отработано 150 часов.

$23\,500/168*150 = 20\,982$ руб



РосДеньги[®]
Быстрые займы на любые цели!

1.2. Премияльная часть мотивации

Сумма по премиальной части заработной платы составляет 5 000 руб. (рассчитывается из количества отработанного времени по аналогии с окладной частью) и состоит из:

1.2.1. Выполнение установленного плана по звонкам;

1.2.2. Средний показатель по апелляциям отдела контроля клиентского сервиса;

1.2.3. Выполнение установленного плана по ошибкам;

1.2.4. Проверка оценки качества звонков сотрудников ОККС;

1.2.5. Ежеквартальное тестирование;



1.2.1. Выполнение плана.

Ежемесячно, перед началом отчётного периода, всем специалистам ОККС выставляется индивидуальный план по проверке звонков. А также выставляется общий план на отдел.

ВС и СС ОККС обязан следить за выполнением плановых показателей.

Максимальная премия по итогам выполнения общего плана по прослушанным звонкам специалистами ОККС составляет:

- ВС – 2000 руб.;
- СС – 2000 руб.

Выполнение плана в процентном соотношении	Коэффициент премии, применяемый к базису
100%	1
90% - 99,99%	0,8
80% - 89,99%	0,5
<80%	Премия не выплачивается

*Возможна выплата полной премии, если невыполнение плана по проверенным звонкам произошло по причине выполнения внеплановой задачи поставленной вышестоящим руководством.



1.2.2. Средний показатель по апелляциям отдела контроля клиентского сервиса.

Если количество апелляций ОККС не выходит за пределы заложенного планового значения, то ВС и СС ОККС премия за данную категорию мотивации, выплачивается в полном объеме.

Базис премиальной части по данной категории составляет:

- ВС – 2000 руб.;
- СС – 1000 руб.

Рассчитывается в зависимости от количества полученных по итогам прослушивания обоснованных апелляций.

Процент апелляций	Коэффициент премии, применяемый к базису
Не более планового значения	1
Более планового значения на 5%	0,8
Более планового значения на 10%	Премия не выплачивается



1.2.3. Выполнение плана по найденным нарушениям

Ежемесячно сотрудникам ОККС выставляется план по найденным нарушениям. План по количеству найденных нарушений рассчитывается исходя из среднего показателя по нарушениям за три предыдущих месяца работы курируемого подразделения. Максимальная премия ВС и СС по данной категории составляет 1000 руб.

Выполнение плана в процентном соотношении	Коэффициент премии, применяемый к базису
110,01% - 120%	1,4
100,01% - 110%	1,2
100%	1
90% - 99,99%	0,8
80% - 89,99%	0,5
<80%	Премия не выплачивается



1.2.4. Проверка оценки качества звонков сотрудников ОККС

Базис премиальной части СС ОККС за качество работы составляет 1000 рублей. Начисляется по результатам работы специалистов ОККС в совокупности по блокам отчета проверки качества работы специалиста ОККС, в соответствии с оценкой качества по чек-листам. Проверка качества работы осуществляется старшим специалистом ОККС. Проверяется не менее 10 звонков.

Блоки отчета	Процентное выражение размера премиальной части(%)	Количественное выражение премиальной части (руб)
Блок 1. Проверка оценки качества специалистов ОКО / ОМП / ОКПП/ ОПКД/ NPS (отсутствие в проверенных звонках ошибок)	70%	700
Блок 2. Соблюдение правил отправления и составления отчетности ОККС и ПВТР	30%	300



В зависимости от итогового процента качества работы сотрудников ОККС, премия СС по отработанным часам умножается на соответствующий коэффициент.

Качественный показатель	Коэффициент премии, применяемый к базису
>90%	0
90,01 – 95%	0,4
95,01 – 98%	0,8
< 98,01	1



1.2.5. Результат среза знаний специалистов отдела контроля клиентского сервиса

Ежеквартально каждый специалист ОККС должен проходить тестирование на определение уровня знаний. Минимальный порог устанавливается в конце каждого квартала, исходя из итогов прошлого ежеквартального тестирования.

Максимальная премия ВС и СС ОККС по данной категории составляет 1000 руб.

Результат тестирования в процентном соотношении	Коэффициент премии, применяемый к базису
Более указанного порога	1
Менее указанного порога	Премия не выплачивается



1.3. Отработанное время

Премия ВС и СС ОККС зависит от количества отработанного времени.

Если наставник или старший специалист ОККС отработал неполный месяц, то сумма премии рассчитывается исходя из отработанного времени.

Пример: сумма премии ВС составляет 5 000 руб., количество отработанного времени за октябрь составляет 18 дней (при 21 рабочем дне в месяце).

$5\ 000/21*18 = 4\ 286$ руб.

Сумма премии составит 4 286 руб.

1.4. Лишение премии

Лишение премии ВС и СС осуществляется из премиальной части заработной платы.

Решение о лишении премии СС и ВС ОККС принимается Начальником ОККС, Директором Департамента Стандартизации и Контроля Качества.

Применяется депремирование 500 руб. от суммы всей премии, при допущении ошибок со стороны СС и ВС, таких как:

- Неверное предоставление информации сотрудникам ОККС, повлекшее за собой получение обоснованной апелляции;
- Ошибки при работе с отчетностью, отправкой информационных писем, ПВТР.
- Старший специалист и ведущий специалист могут быть дополнительно депремированы при не выполнении поставленных задач.
- При систематических нарушениях, Начальником ОККС и Директором Департамента Стандартизации и Контроля Качества может быть принято решение о понижении в должности, переводе на Испытательный срок или увольнении СС и/или ВС.
- В случае фальсификации любых данных по выполнению показателей КРІ описанных в Мотивации, Директором Департамента Стандартизации и Контроля Качества принимается решение об увольнении Начальника ОККС и/или Ведущего специалиста, Старшего специалиста, по итогам рассмотрения причастности к фальсификации этих данных.



РосДеньги[®]
Быстрые займы на любые цели!

1.5. Расчет премии

Премия рассчитывается в начале месяца следующим за отчетным.
Максимальная премия составляет 5 000 рублей.

ВС ОККС отработал полный месяц, при этом:

- 1) Выполнение плана по проверенным звонкам – 98%
- 2) Средний показатель по апелляциям отдела контроля клиентского сервиса не превышает заданного значения.
- 3) Выполнение плана по найденным нарушениям – 105%

Расчет премиальной части:

(___(1)+___(2)+___(3)+___)*1=_____руб.

