

Договор + система мотивации оператора отдела  
взыскания просроченной задолженности на дому

# Договор

---

Мы заключаем с соискателями договор присоединения.

Что же это такое?

Согласно статье **428ГК РФ** - договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом

Проще говоря, вы выполняете работу (оказываете услугу) учитывая указания/требования КА Феникс, за определённую плату.

Ознакомиться ты можешь на учебном [портале](#) или посмот

здесь



Microsoft Word

# ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

---

Договор считается заключенным после того, как Вам были предоставлены учетные данные для входа на сайт <https://weboffice2.tcsbank.ru>

Датой начала оказания услуг по настоящему Договору является день, следующий за датой отправки Исполнителю Заказчиком учетных данных.

# КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

---

Одним из важнейших понятий в договоре присоединения является  
**«конфиденциальность»**

**Пункт 8.1** договора гласит - Любая информация (в устной или письменной форме), полученная Исполнителем от Заказчика, его представителей, прямо или косвенно связанная с Заказчиком, является конфиденциальной информацией, составляющей коммерческую тайну.

**Пункт 8.2** Любая передача указанной информации третьим лицам возможна только с предварительного письменного согласия Заказчика.

А по **пункту 5.1** Стороны **несут ответственность** за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с действующим **законодательством Российской Федерации.**

# Из чего складывается Ваш доход

---



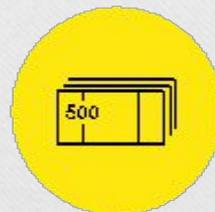
Оплата за возврат



Оплата за время «на телефоне»



Штрафы за претензии





**Знакомьтесь, это Сергей  
Петрович! Он оператор**

Давайте рассмотрим  
мотивацию на примере его  
работы.

Расчет за 2 недели

## Оплата за

Выплачиваем от 8% до 15% ~~возврата~~ <sup>взысканной</sup> суммы в зависимости от сложности клиента.

Но нам важно, чтобы оператор качественно вел переговоры и взыскивал общую сумму долга, поэтому в качестве поправочного коэффициента на сумму возврата выступает **«оценка за прослушку»**

% от возврата	
Commission	Sale
8%	15%

### На примере нашего знакомого оператора:

Сергей Петрович в течение расчетного периода работал с 2-мя разными типами должников:

- 1) Переданные на взыскание в КА по агентскому договору - COMMISSION;
- 2) Проданные в КА - SALE;

Взыскать по проданным договорам, например, сложнее, чем по переданным, поэтому и оплата различается

## Прослушка

Мы заинтересованы в том, чтобы каждый оператор начинал зарабатывать даже в первые недели работы на линии. Именно поэтому «оценка за прослушку» не участвует в мотивации новичков.

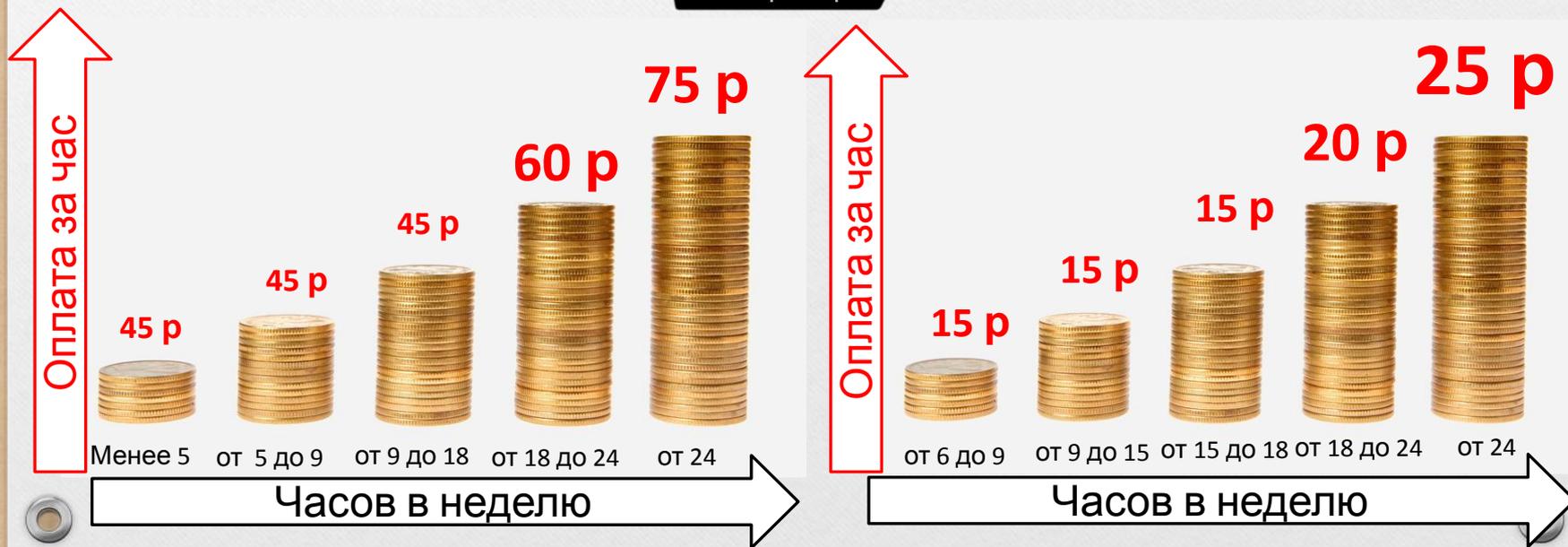
Прослушивание звонков оценивается по 100-бальной шкале. За расчетный период, Вашим контролером, будет прослушано порядка 10 звонков.

Коэффициент будет рассчитан по таблице представленной ниже:

Средняя оценка (%) за прослушанные звонки		Пограничный коэффициент
		Опытный
≤ 19,99		0,5
20	29,99	0,6
30	39,99	0,7
40	49,99	0,8
50	59,99	0,9
60	79,99	1
80	84,99	1,1
85	89,99	1,2
≥ 90		1,3
Прослушано менее 5 звонков за период		1

## Оплата за время "на телефоне"

Учитывается время разговора и ожидания. Время, проведенное в перерывы, поствызове, обучении и т.д. не оплачивается.



Итог за 2 недели работы Сергея Петровича :

1) В день уделял работе около 8 часов (итого 115 часов )

$$25\text{р} \times 115 \text{ часов} = 2875 \text{ р}$$

2) На Commission взыскал 64 900р его вознаграждение составляет 8% = 5 192р

На Sale взыскал 46 000р его вознаграждение составляет 15% = 6 900р

3) Средний балл за прослушку составил 30 - это коэффициент 0.7

Итого

$$(5\ 192\text{р} + 6\ 900\text{р}) \times 0.7 + 2\ 875\text{р} = 11\ 339\text{р}$$



## Штрафы за претензии

Претензия должника/третьего лица	Первое нарушение за расчетный период	Второе нарушение за расчетный период	Третье и последующие нарушения за расчетный период
Некорректная консультация должника/третьего лица; Некорректные действия в <a href="https://weboffice2.tcsbank.ru">https://weboffice2.tcsbank.ru</a>	500 р.	1000 р.	2000 р.
Грубость/хамство/ обращение к клиенту/третьему лицу на "ты"/отступление от диалоговых скриптов/ затрагивание в переговорах националистической и/или религиозной принадлежности, нецензурные выражения в разговоре с должником/третьим лицом	Нарушения выявлены в отношении должника  5000 р.	Нарушения выявлены в отношении третьего лица  10 000 р.	