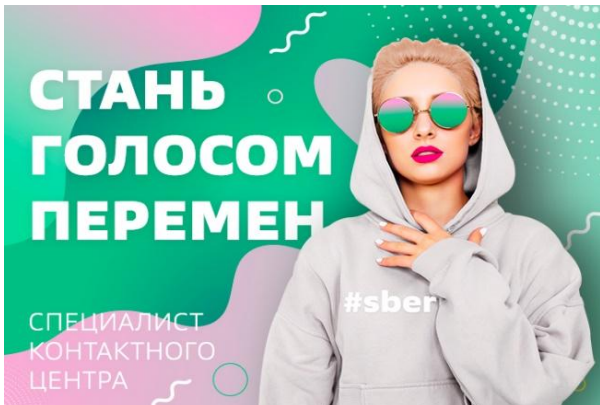


Профиль специалиста ЕРКЦ. Общие сценарии



Функция

Консультирование клиентов по телефону по определенному перечню тематик



Портрет

- м/ж, 20–40 лет
- Образование: н/высшее, высшее, среднее полное, среднеспециальное, н/среднеспециальное, среднепрофессиональное, н/среднепрофессиональное
- Возможно без опыта работы (с профильным образованием)
- Гражданство РФ
- Возможно наличие детей



Личные качества

- Дружелюбность и приветливость
- Ответственность
- Базовая эмпатия
- Вариативность мышления
- Стрессоустойчивость



Мотивация

- Стабильность, уверенность в завтрашнем дне, надежность
- Комфортные условия труда
- Работа в крупной и престижной компании (важно знать миссию и ценности компании)
- Получить все и сразу, не готовы долго ждать
- Цифровые технологии
- Яркая корпоративная жизнь



Компетенции

Старт: Hard skills → **6+ мес.: Soft skills** (развивается в процессе работы)

- Компьютерная грамотность
- Скорость печати (130+ знаков)
- Грамотная речь: говорить четко и структурированно, на понятном языке, писать без грамматических ошибок
- Способность быстро усваивать информацию
- Клиентоцентричность
- Эмоциональный интеллект
- Работа с возражениями
- Управление собой и решение конфликтных ситуаций
- Знание продуктов, услуг и политик



Профили для территорий

Профиль 1	Профиль 2	Профиль 3
Высокая емкость рынка	Низкая емкость рынка	Экстраемкость рынка
20 – 35 лет	18 – 40 лет	18 – 40 лет
от 3 курса (заочка)	от 2 курса (заочка)	от 1 курса (заочка)
от 4 курса (очка)	от 3 курса (очка)	от 3 курса (очка)
наличие детей 3+	наличие детей 0+	наличие детей 0+

Профиль специалиста ЕРКЦ

Цели. Что хочет?

- Устроиться на работу
- Белую ЗП и соцпакет
- Сделать первый шаг в карьере
- Получить карьерный рост
- Работать в брендовой с статусной компании
- Невысокие требования с опыту и стажу на входе (меня всему научат)
- Получить одобрение ближнего круга, я самостоятельный, независимый

Источники информации:

- Блоги/сайты: подписан на блогеров (смешные и популярные): бьюти, комедия, трэвел, кино, музыка, спорт, мода + группы в соцсетях
- VK, Тик-Ток, Интстаграмм, Одноклассники
- телеграмм-каналы (небольшая аудитория)
- Мероприятия в городе любого формата

Ценности. Стремится к:

- Найти работу рядом с домом или учебой
- Стабильности и определенности + безопасности
- Удовольствию от работы
- Возможность иметь свободное время (при графике 2/2 то возможно) и сохранить WLB
- Независимости, одобрению со стороны ближнего круга
- Получить профессию и статус
- Общаться с людьми со схожими интересами, с единомышленниками
- Иметь еще что-то кроме работы на работе, дополнительные смыслы: с одной стороны – реальная помощь клиентам/людям, с другой – моя социальная тусовка в офисе



Сложности, страхи, болевые точки

- Волнует содержание работы и коллектив, не получится влиться в команду
- боится обмана работодателем
- Будет слишком сложно, не получится освоить все знания,
- Высокая ответственность и требования
- Не получится продвинуться по карьере, получу осуждение от ближнего круга
- Не хватит денег, не будет времени на себя, близких и друзей, на семью
- Если сюда не возьмут или быстро уволят, то вообще никуда не смогу устроиться

Слова и поступки:

- В институт ездит в общественном транспорте или на велосипеде
- Активный юзер во VK, Инста, Одноклассники
- Что любит: музыку, кино, активные виды спорта, животных, модное и трендовое, веселье юмор, соревнования и конкурсы, Сберкотиков, символику и атрибутику
- Волонтерят в приютах для животных

Критерии, требующие особого внимания

□ Маленькие дети

Важно убедиться, что кандидат готов работать с любым графиком и понимает с кем можно оставить ребенка в рабочее время

□ Студенты очники

Готовы трудоустраивать таких кандидатов только если уже был опыт совмещения работы и учебы/ есть свободное посещение/ четкий приоритет в сторону работы

□ Студенты заочники

Четкий приоритет в сторону работы/ есть понимание как совмещать работу и учебу на период сессии

□ Молодые люди призывного возраста (до 27)

Обязательное наличие военного билета или приписного с действующей отсрочкой

□ Дефекты речи

Готовы брать с незначительными дефектами речи, не влияющими на четкость и ясность информации

□ Инвалидность

К сожалению, в наших ПЦП не смогут работать сотрудники с инвалидностью по слуху, зрению, с психоневрологическими заболеваниями
Все площадки оснащены оборудованием, необходимым для работы маломобильных сотрудников (исключение – ПЦП ЕРКЦ г. Самара)