



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

***Комплексный подход к
массовому рекрутменту
в условиях ограниченных
ресурсов***



*Анна Овчинникова,
Head of recruitment and development
Июнь, 2015*



Построение HR-Brand



**Успешный опыт привлечения,
отбора и адаптации
Teleperformance**



1

Построение HR-Brand

Теория и практика

**Корпоративная
идеология**



**Конкурентная
среда**



**Восприятие
целевой
аудитории**



EVP лучших работодателей базируется на корпоративной идеологии Компании, выделяется в конкурентной среде и сфокусировано с учетом потребностей и ожиданий всех целевых аудиторий

HR-брендинг – это проект!



Цель:

- Определяем ключевой фокус компании;
- Фиксируем соответствующие задачи и KPI's (as is & to be).



Усилия:

Планируем и реализуем программу работы с HR-брендом:

- Исследования;
- Разработки;
- Коммуникации.



Результат:

Измеряем результат (KPI's):

- Программы в целом;
- Конкретных инструментов.

Построение HR-бренда компании

Определяем ключевой фокус

**Определяем
ключевой
фокус
компании**



Блок

ДИАГНОСТИКА
HR - БРЕНДА



РАЗРАБОТКА
ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ

КОММУНИКАЦИИ



Этап

- Анализ идеологии Компании
- Исследование восприятия ЦА
- Анализ конкурентной среды
- Разработка EVP
- Разработка креативной концепции
- Разработка Action-Plan
- Производство инструментов коммуникации
- Реализация коммуникационной Кампании
- Оценка результатов (через 1 год)

Инструменты

- Кабинетное исследование
- Интервью с идеологами бренда
- Качественное исследование:
 - Глубинные интервью
 - Фокус-группы
- Количественное исследование (online опрос)
- Мониторинг имиджа работодателя в Internet - среде
- Work-shop/стратегическая сессия
- Креатив и дизайн
- Кабинетная работа
- PR HR-бренда в СМИ (online & offline)
- SMM
- EVENT
- Digital
- Премия HR-бренд
- Интернет-конкурсы



Топ-менеджер

Источник правильного видения компании, так что ключевые решения всегда за ним.



Директор по маркетингу и PR

Отвечает в целом за репутацию и имидж компании, обладает опытом и компетенциями в коммуникациях с самыми разными целевыми группами.



HR-Директор

Имеет полное представление о стратегии управления персоналом в компании.



HR-бренд менеджер

Понимает, как воспринимают компанию в качестве работодателя внешние и внутренние аудитории, знает особенности корпоративной культуры и ситуацию в области подбора и привлечения персонала.



**Анализ
деятельности и
коммуникаций
конкурентов в
СМИ и Интернет**

**Тематические
профильные
конференции,
форумы**

**Опросы HR-
менеджеров**

**Интервью с
кандидатами**

**«Тайный
покупатель»**

Бенчмаркинг*

**Конкурентный бенчмаркинг – сравнение проводится с прямыми конкурентами (по предоставляемым продуктам или услугам), работающими на местном, региональном или международном рынке. Для этого вида бенчмаркинга необходимо выбирать конкурентов, находящихся на другом «уровне» рынка.*



2

***Успешный опыт
привлечения, отбора и
адаптации
Teleperformance***

Комплексный подход в массовом подборе

Проект – крупнейший авиаперевозчик России

Определить профиль кандидатов

Форма оценки кандидатов

Определить источники поиска

Новый подход к аудитории

Обеспечить эффективный отбор

Тестирование под проект

Обеспечить эффективное обучение
Оптимизация программы обучения



НАШЕЙ КОМАНДЕ ПРЕДСТОЯЛО
ВЫВЕСТИ НА ЛИНИЮ:
314 агентов на русскоязычную
линию;
80 специалистов со свободным
владением английского языка
2-х агентов со свободным
владением китайского языка;
4-х специалистов со свободным
владением французским,
испанским, итальянским языками.

Источники поиска персонала

Новый подход к таргет аудитории







Проектное тестирование:

До начала собеседования проводятся тесты:

- Скорость печати
- Грамотность
- Знание языка + грамматика
- Знание ПК

Специализированное тестирование:

- Знание географии
- Клиентоориентированность
- Стрессоустойчивость
- Аналитический склад ума



Advanced

*Теоретический курс 7 дней + 3 дня практики
Опыт работы на линии от 6 месяцев*



Senior

*Теоретический курс 7 дней + 3 дня практики
Опыт работы на линии от 3 месяцев*



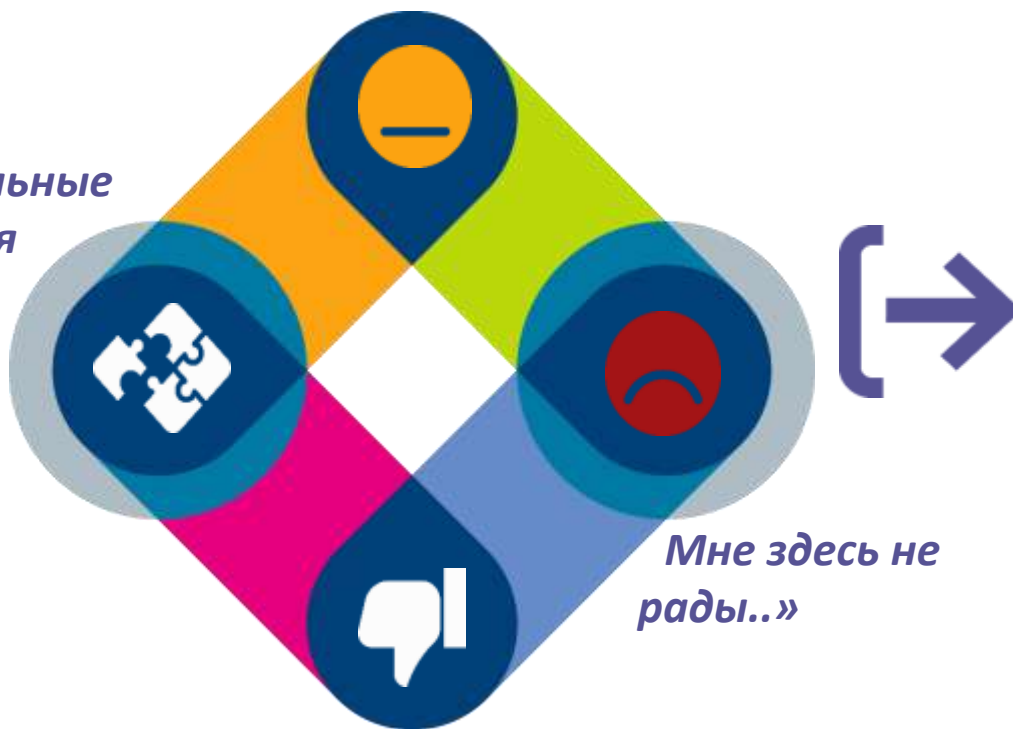
Base

*Информационная встреча + теоретический курс 13 дней + 5 дней практики
Ранее 18 дней теоретического курса + 2 вводного тренинга*



Замешательство

*Неправильные
ожидания*



*Мне здесь не
рады..»*

Разочарование

BUILD TRUST

Работаем как одна команда
Подбор правильных людей под
профиль
Баланс ожиданий&назначений
Поддержка
Построение социальной сети
Have fun

Onboarding Pack Teleperformance

Календарь адаптации сотрудников



Календарь адаптации

За 5 дней

Подтверждение информации, рассылка Справочника сотрудника

Обучение

День1 17.03.2014

Экскурсия по сайту
Инфовстреча

День2-27 18.03.-27.03.

Набор новичка
Базовое обучение

Стажировка

День28 20.03.- 27.03

Окончание обучения / вручение сертификатов
Встреча с наставником



Ты - сотрудник Teleperformance!

Работа на линии

День 1 28.03. 2014

Добро пожаловать на проект

День30 28. 04. 2014

Индивидуальная встреча по завершении испытательного срока

День90 28.05.2014

Оценка адаптационного периода

Кто?

Команда подбора

Команда подбора, тренер, менеджер проекта

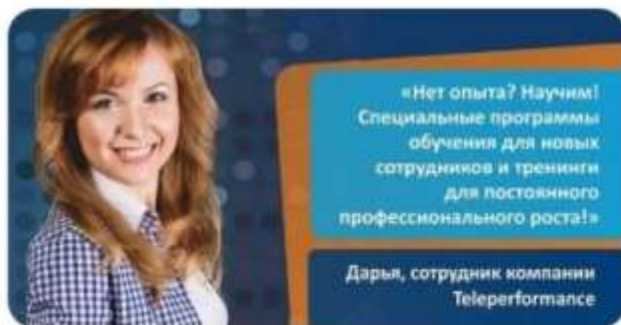
HR / Тренер

Тренер,
Команда HR
Наставник /
Руководитель проекта

Супервайзер,
тренер

Супервайзер,
менеджер проекта

Команда HR



НАШИ СОТРУДНИКИ – АДВОКАТЫ НАШЕГО БРЕНДА!



ЗАДАЧИ



СНИЖЕНИЕ ПРОЦЕНТА НЕДОХОДА НА ОБУЧЕНИЕ С 20 ДО 12 %



СНИЖЕНИЕ ОТТОКА СТАЖЕРОВ ВО ВРЕМЯ ОБУЧЕНИЯ С 29 % ДО 20 %



УДЕРЖАНИЕ СОТРУДНИКОВ В ПЕРИОД АДАПТАЦИИ



ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПОДБОРА КАНДИДАТОВ



СНИЖЕНИЕ ПРОЦЕНТА НЕДОХОДА НА ОБУЧЕНИЕ ДО 11%



СНИЖЕНИЕ ОТТОКА СТАЖЕРОВ ВО ВРЕМЯ ОБУЧЕНИЯ ДО 14 %



СНИЖЕНИЕ ОТТОКА НОВИЧКОВ В ПЕРИОД АДАПТАЦИИ В 2 РАЗА



100% ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАВКИ ПО ВЫВОДУ АГЕНТОВ НА ЛИНИЮ

РЕЗУЛЬТАТЫ



Thank you



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

FOR MORE INFORMATION:

www.teleperformance.com

FOLLOW US:

 /teleperformanceglobal

 @teleperformance

 /teleperformance

 blog.teleperformance.com

 /company/teleperformance