



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	Этап	Инструменты
<p>ДИАГНОСТИКА HR - БРЕНДА</p>  <p>РАЗРАБОТКА ПОЗИЦИОНИРОВАНИЯ</p> <p>КОММУНИКАЦИИ</p> 	<ul style="list-style-type: none">• 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)	<ul style="list-style-type: none">• Кабинетное исследование• Интервью с идеологами бренда• Качественное исследование:<ul style="list-style-type: none">– 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.



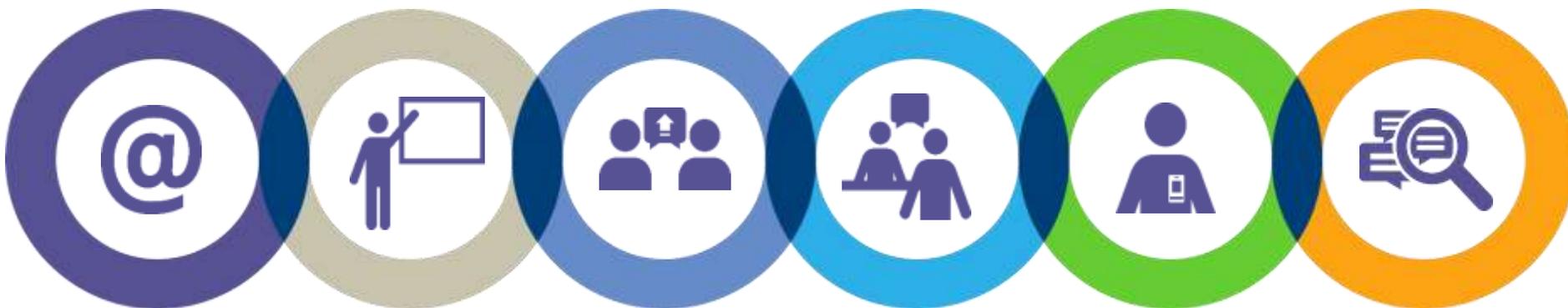
HR-Директор

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.

Форма оценки кандидата

Профиль кандидата



Application Follow-up Form

Applicant's name: _____

Essential requirements	Assessment results (score)	Comment
Minimum educational level		
Professional experience	Reference name	Reference function
Background check requirements (for high level of vacancy positions only)	Reason of leaving	Reference feedback
REQUIRED COMPETENCIES (INCIDENTAL LEVEL 1 TO 4, WITH 1 BEING HIGHEST AND 4 BEING LOWEST)	Reason of leaving	Comment
Technical Competence	Reference name	Reference function
Other System	Reason of leaving	Reference feedback
Rate Competence (please circle the top 4 skills and indicate a target in the job description)	Reason of leaving	Comment
Rate Competence (please circle the top 4 skills and indicate a target in the job description)	Reason of leaving	Comment

12/03/2012 Company name ABC Template - Information

минимизировать
ошибки при подборе



Application Follow-up Form

Candidate's name: _____

Essential requirements	Assessment results (score)	Comment
Minimum educational level and level of skills		
Professional experience	Reference name	Reference function
Background check requirements (for high level of vacancy positions only)	Reason of leaving	Reference feedback
REQUIRED COMPETENCIES (INCIDENTAL LEVEL 1 TO 4, WITH 1 BEING HIGHEST AND 4 BEING LOWEST)	Reason of leaving	Comment
Technical Competence	Reference name	Reference function
Other System	Reason of leaving	Reference feedback
Rate Competence (please circle the top 4 skills and indicate a target in the job description)	Reason of leaving	Comment
Rate Competence (please circle the top 4 skills and indicate a target in the job description)	Reason of leaving	Comment

12/03/2012 Company name ABC Template - Information

Ежеквартальная
калибровка профиля
подбора
Внесение корректировок в
форму оценки



Доступ к информации
для клиента

Предоставление обратной
связи по каждому
кандидату



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*



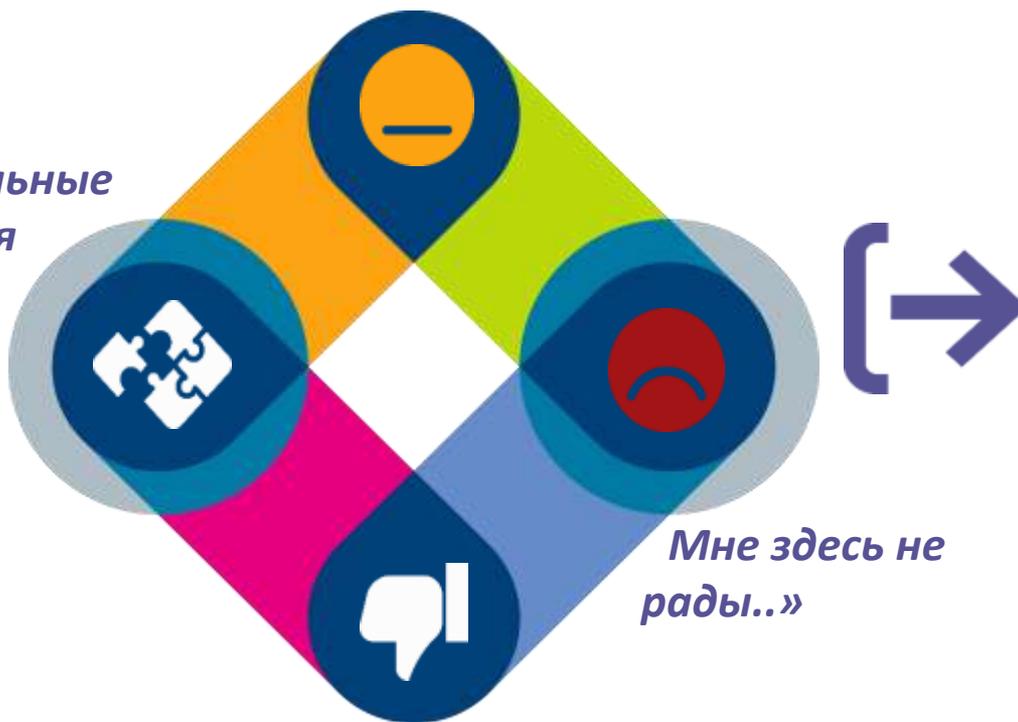
Base

*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

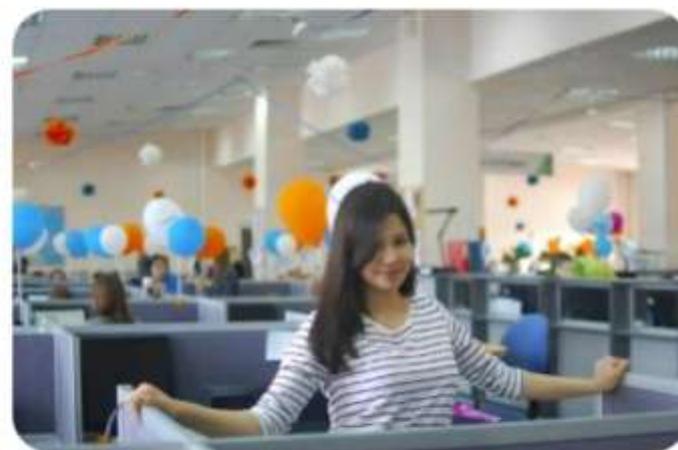
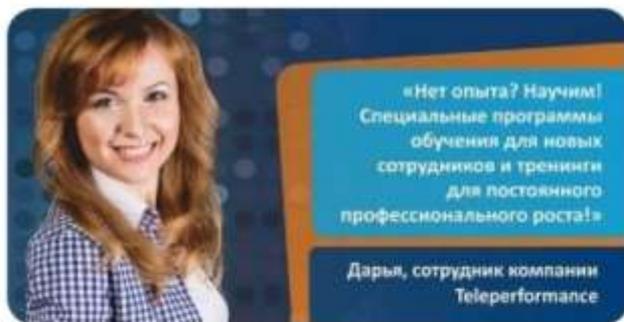
HR / Тренер

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](https://www.facebook.com/teleperformanceglobal)



[@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)



[/teleperformance](https://www.youtube.com/teleperformance)



blog.teleperformance.com



[/company/teleperformance](https://www.linkedin.com/company/teleperformance)