На данном слайде отсутствует рисунок. Возможно, рисунок повреждён или недостаточно памяти для его открытия. Рекомендуем закрыть приложения, а затем снова открыть файл. Если текст рисунка всё ещё отображается некорректно, попробуйте удалить рисунок и вставить его снова.

МТС

Москва, Саммит «Передовой опыт контактных центров»

Тимакова Татьяна

Оглавление

1 Лояльность сотрудников как один из драйверов вовлеченности

2 Мероприятия в рамках нематериальной мотивации и их влияние на формирование командного духа

3 Как вовлечь максимальное число участников в ваше мероприятие

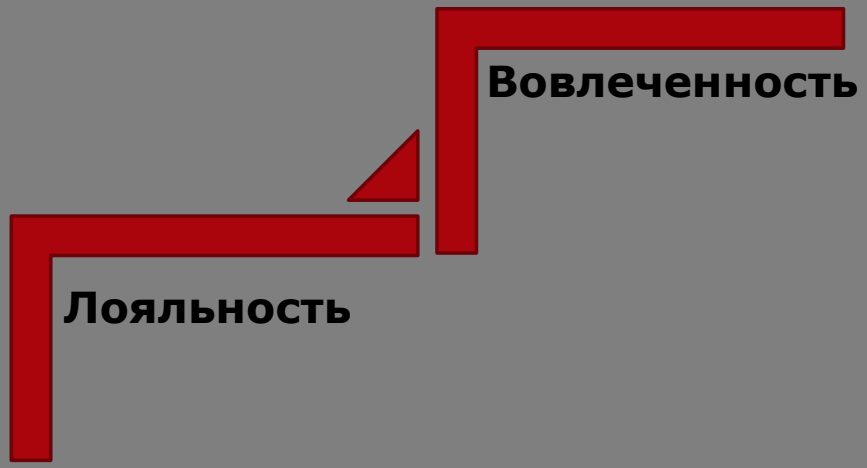
4 Уникальная программа скидок для сотрудников своими руками

Лояльность сотрудников как один из драйверов вовлеченности

1

Добиться лояльности сотрудников – только первый этап. Наша цель - развить в сотрудниках вовлеченность .

По данным портала HeadHunter, сегодня в России на молодых людей в возрасте от 20 до 29 лет приходится значительная часть кандидатов: **53%** активных резюме на портале как раз от тех, кто начинает карьеру.



Ценности поколения как способ удержания и мотивации

- Мы работаем с типичным представителем поколения Y, для которого потребности -это:
  - ✓ быть в центре внимания и в центре событий
  - ✓ свобода выбора
  - ✓ достижения и успех,
  - ✓ интерес, драйв, удовольствия
  - ✓ собственная значимость
  - ✓ разнообразие эмоционального опыта

- Их мотивируют:
  - ✓ интересные, нестандартные задачи
  - ✓ Признание
  - ✓ любые виды поощрения, в т.ч призы, льготы, скидки

- Они ценят то, что делают своими руками

Опросы по увлечениям, хобби.

После опроса все пожелания берутся в работу

- В рамках последнего опроса, было выявлено, что **30%** сотрудников хотели бы заниматься волонтерской деятельностью
- В рамках корпоративной социальной ответственности мы взяли шефство над Рязанским домом ребенка и домом престарелых.
- К 70-летию Победы в ВОВ организован целый ряд мероприятий с привлечением волонтеров

Мероприятия в рамках нематериальной мотивации и их влияние на формирование командного духа

2

Формирование командного духа происходит в процессе:

- взаимодействия сотрудников
- объединения усилий для выполнения задачи

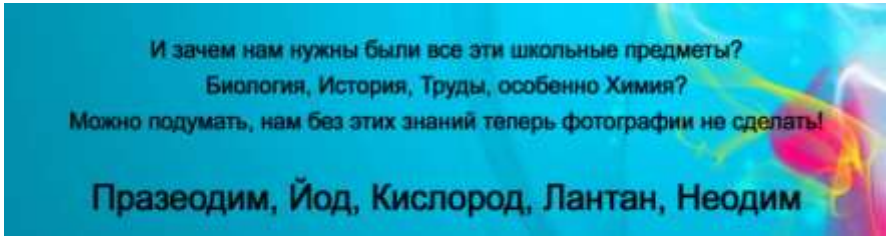
Мы предлагаем интересные задания и испытания.

ЦКС в кадре - флагман среди мероприятий по сплочению коллектива

ЦКС в кадре 3.0.

Задание: каждой команде

- ✓ разгадать 10 загадок
- ✓ сделать 10 фотографий на фоне разгадок



ВНЕЖОТТОГРОММЦЯРГІТВЕЕ

ЦКС в кадре –это квест с элементами фото-конкурса

Фото - на фоне этой мозаики.
10 человек должны держать 10 логотипов конкурса.
Из группы - минимум 1 человек.

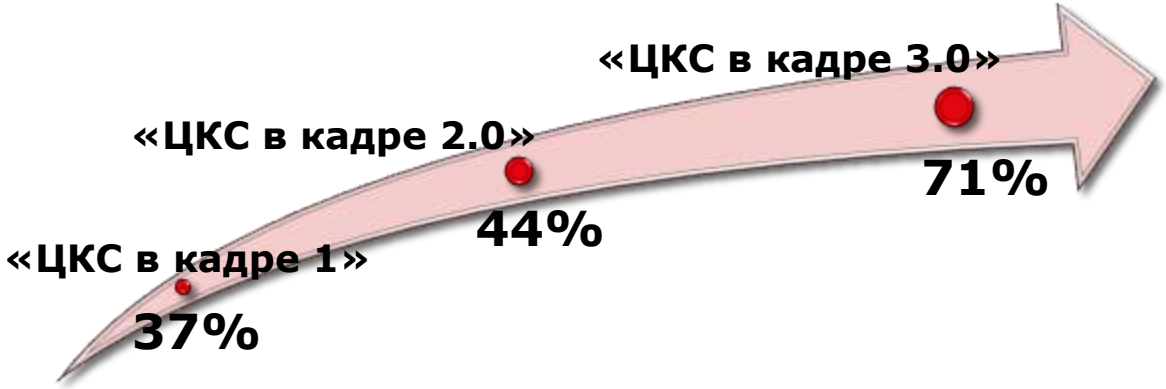
6666 66 5555 33 55 66 444 4 44 66 555 22 555 6

ЦКС в кадре - флагман среди мероприятий по сплочению коллектива

ЦКС в кадре - флагман среди мероприятий по сплочению коллектива

Преимущества:

- большой охват участников
- минимум финансовых затрат: не требует помещения, найма аниматоров
- вовлечены все уровни персонала
- сотрудники сами распределяют роли, привлекают своих друзей и близких, ищут костюмы, реквизит и т.п.
- от вклада каждого зависит результат команды
- общение сотрудников вне рабочих стен
- хорошее настроение и позитивный настрой у всех: участников, зрителей



Участие в региональных фестивалях

Рязанский Валенок

- По традиции компания МТС участвует в зимнем Фестивале «Рязанский Валенок».
- 18 команд - представителей различных компаний съезжаются в середине февраля на базу отдыха, чтобы в течение трех дней померяться силами в спортивных, творческих и интеллектуальных состязаниях.
- Попасть в команду из 16 человек может любой сотрудник ЦКС!
- Болельщиков в 5 раз больше!

Как вовлечь максимальное число участников в ваше мероприятие

3

3 важных составляющих:

- Ассортимент
- Реклама
- PR по итогам проведения

Многообразие типов мероприятий

Основополагающим моментом в участии сотрудников в мероприятиях является добровольная основа.

- У сотрудников должен быть выбор.
- Выбор мероприятия зависит от возраста, семейного положения, интересов и увлечений сотрудника.

Мероприятия по типам

профессиональные	✓ Оператор года ✓ Конкурсы, направленные на улучшение конкретных показателей одного подразделения и всех сразу
спортивные	Чемпионаты по ✓ волейболу ✓ мини-футболу ✓ многоборью
творческие	Конкурсы ✓ вокальные ✓ красоты и таланта ✓ поэтические ✓ фото-конкурсы ✓ видео-конкурсы Выставки Мастер-классы
семейные	✓ Праздники для детей и их родителей (1 июня, веселые старты, новогодние утренники)
программы признания	✓ Размещение лучших сотрудников на ТВ, в информационных базах
командообразующие	✓ Совместные поездки ✓ Походы в кино, театры, в боулинг ✓ Групповые квесты ✓ Вечеринки ✓ Фото-марафон

Если мы проводим мероприятие, то об этом должны знать все!

Тип оповещения	+	-
Электронная почта	✓ доставка всем сотрудникам на рабочие e-mail ✓ любой формат	✓ доступ к почте только в рабочее время ✓ ограничение по объему вложений ✓ при большом количестве писем можно что-то упустить ✓ прикрепляемые ссылки на внешний ресурс не открываются из-за отсутствия доступа в интернет
Смс- рассылка, whatsapp	✓ доставка всем сотрудникам ✓ оперативность	✓ ограничение по формату и объему ✓ спам
Корпоративный портал	✓ вся информация о жизни ЦКС в одном месте	✓ доступ только в рабочее время ✓ наличие информации не только о мероприятиях
Агитация руководителями, организаторами	✓ устно и лично– эффективнее любых письменных коммуникаций	✓ растянутое во времени оповещение
Печатная продукция	✓ остаётся на виду, в отличии от цифровых источников	✓ небольшой охват
ТВ в залах, комнатах отдыха, этажах	✓ «эффект» рекламы ✓ любой формат (видео, фото)	✓ доступ только в рабочее время
Стенды	✓ вся важная информация в одном месте	✓ частая печать ✓ система стендов не оперативна ✓ глаз «замыливается» - на стенды не обращают внимания

Социальные сети как источник информации

Преимущества:

- круглосуточный доступ к группе, в т.ч. с мобильного и ПК
- хранение материалов (фото/видео)
- простота в размещении информации(отсутствие регламентов)
- возможность прикрепления фото и видео любого объема к новости
- редактировать группу и новости можно как из дома, так и на работе
- отображение в "новостях" у каждого участника группы
- возможность проведения голосований, анкетирования, конкурсов на основе количества «лайков»
- общение сотрудников в комментариях

После проведения мероприятия недостаточно отчитаться менеджменту о факте проведения

Расскажите всем и как можно быстрее о том, как это было, чтобы

- победители и участники получили признание
- запустить механизм обсуждения внутри коллектива
- привлечь внимание тех, кто не участвовал.

Уникальная программа скидок для сотрудников своими руками

4

Создание программы Лояльность:

- мониторинг новых партнеров. Встреча с руководством компании-партнера. Предоставление скидок (по пропуску сотрудника МТС)
- поддержка деловых отношений с проверенными компаньонами
- сотрудники сами приводят новых партнеров в программу
- «сарафанное радио»: наши партнеры рассказывают о нас другим

Уникальная программа скидок для сотрудников своими руками

Плюсы программы Лояльность для сотрудников:

- общая база партнеров и скидок для сотрудников
- скидки варьируются от 5 до 50%
- возможность использовать скидки с 1го дня работы
- база талантов, увлечений и хобби сотрудников, которые могут предоставлять услуги своим коллегам

Спасибо за внимание!

ВОПРОСЫ?

МТС