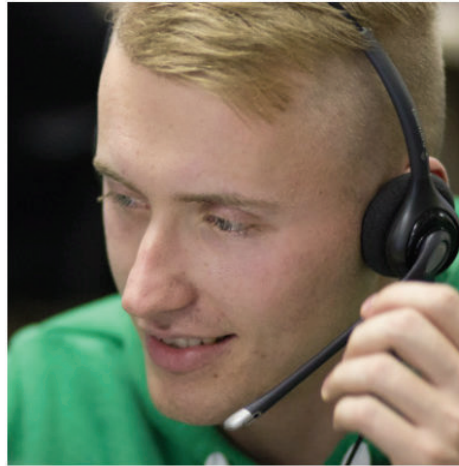


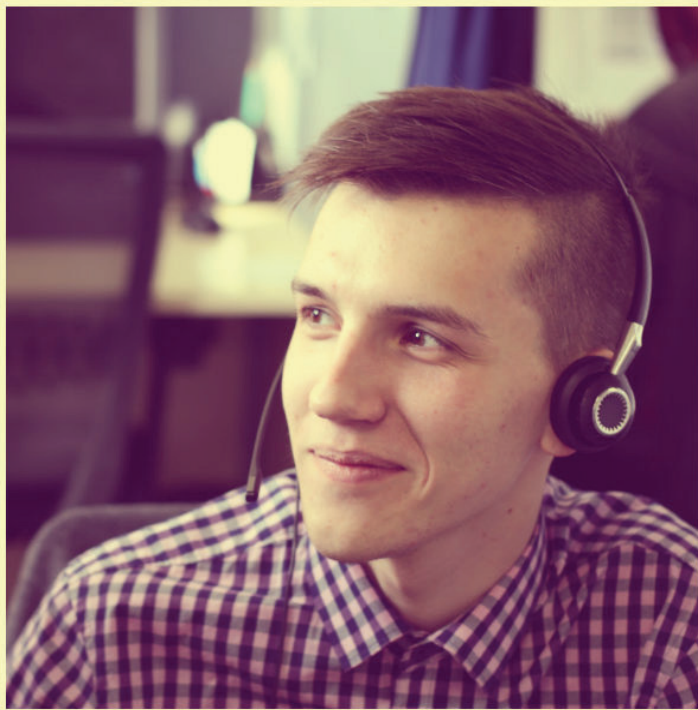
# Контактный центр – работа или жизнь!?



















Свободное поколение выбирает  
свободный диалог.

К каким результатам это  
приводит?

Зарождение  
Май 2013

- Эксперимент выделенной группы.
- Использование нестандартного приветствия, прощания и обращения по имени.

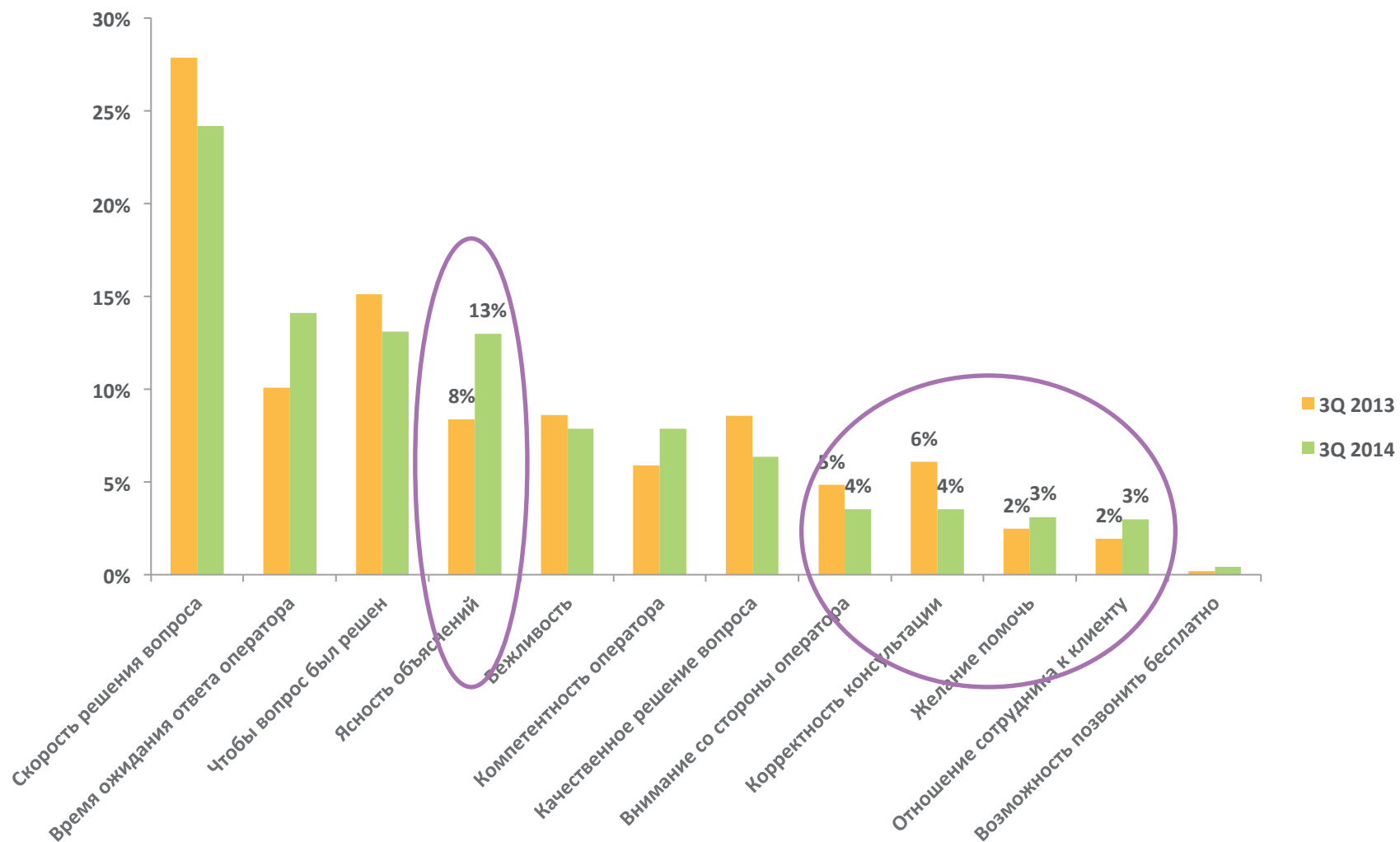
Развитие  
3Q 2013 - 2Q  
2014

- Вовлечены несколько отделов КЦ.
- Марафоны.
- Метафоры. Личный опыт. Small Talk.

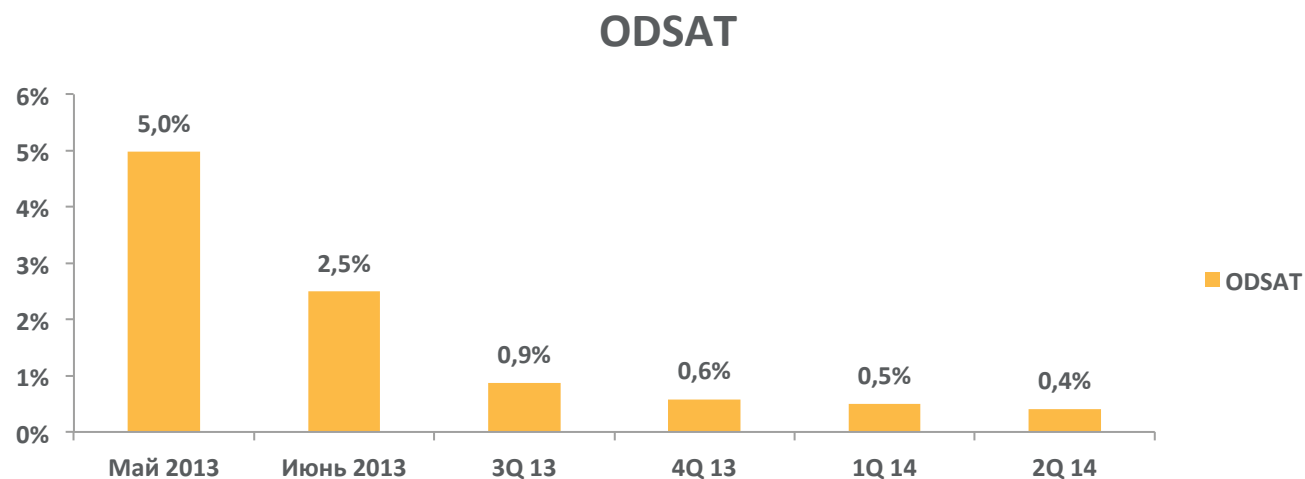
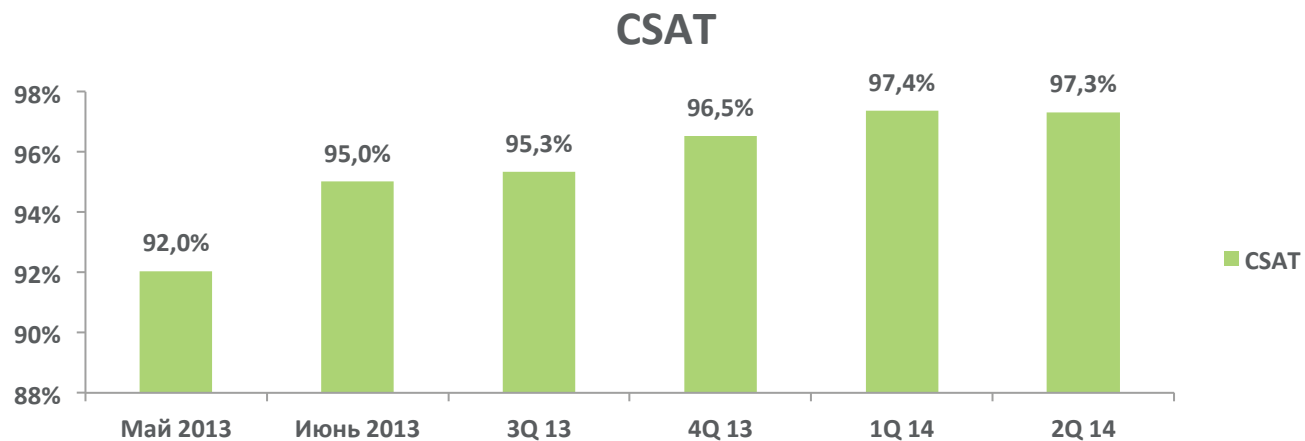
Становление  
3Q 2014 - ...

- Все отделы КЦ.
- Консультации на простом языке. Отличные НВД. Бонусные принципы.
- Изменение системы оценки качества. «Карта свободного общения».

# Наиболее важные факторы в обслуживании по мнению клиентов.

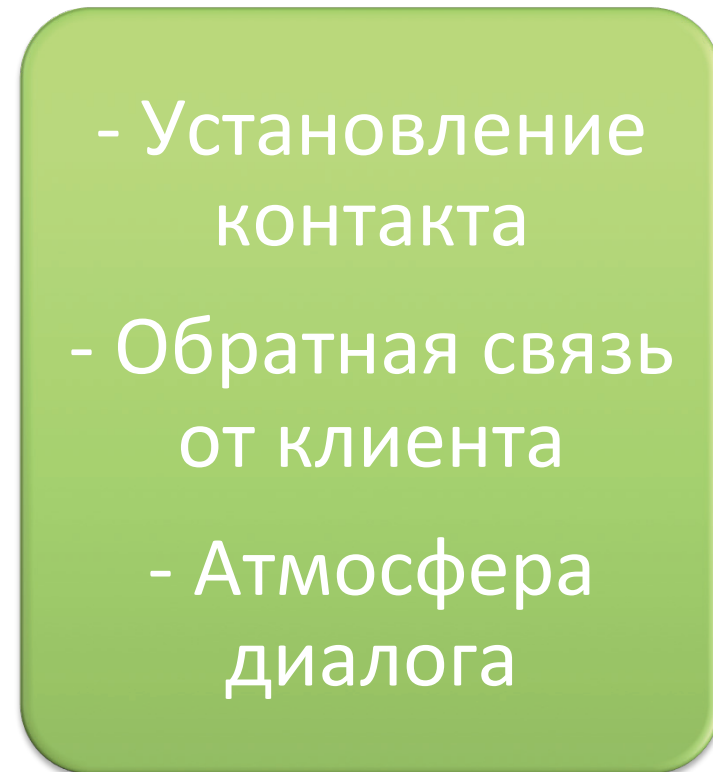
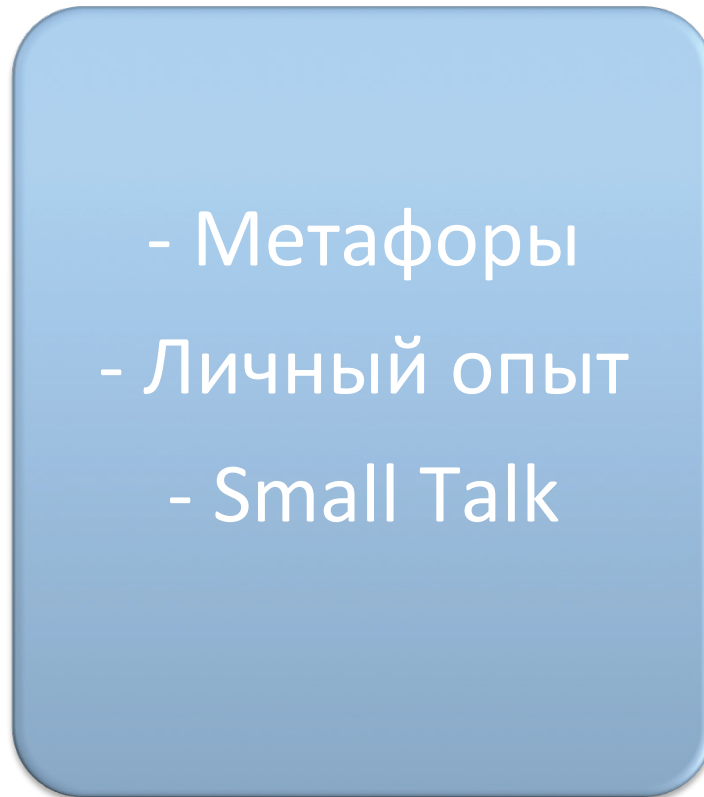


# Удовлетворенность Клиентов в категории «Ясность объяснений»



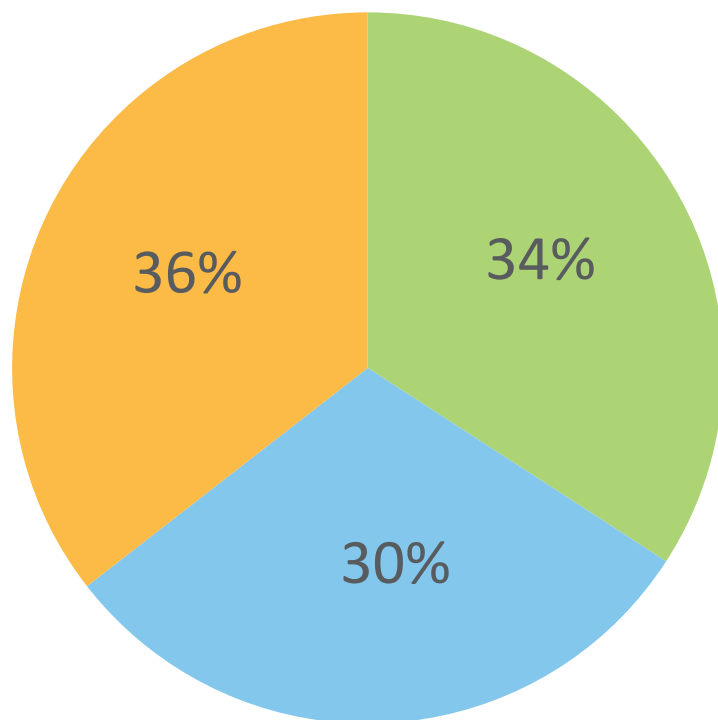
Свободный диалог.

От эксперимента до стиля общения.

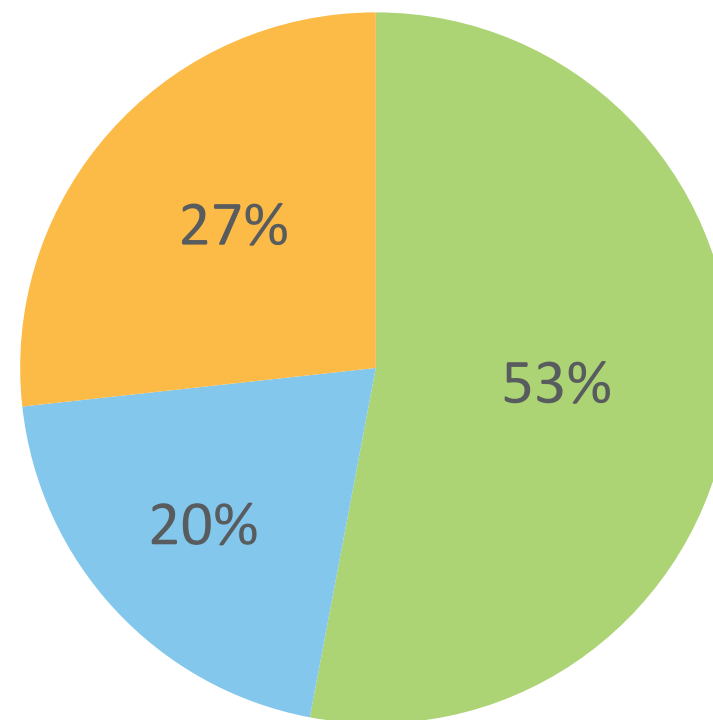


# МКР: результаты аттестации

Первая линия



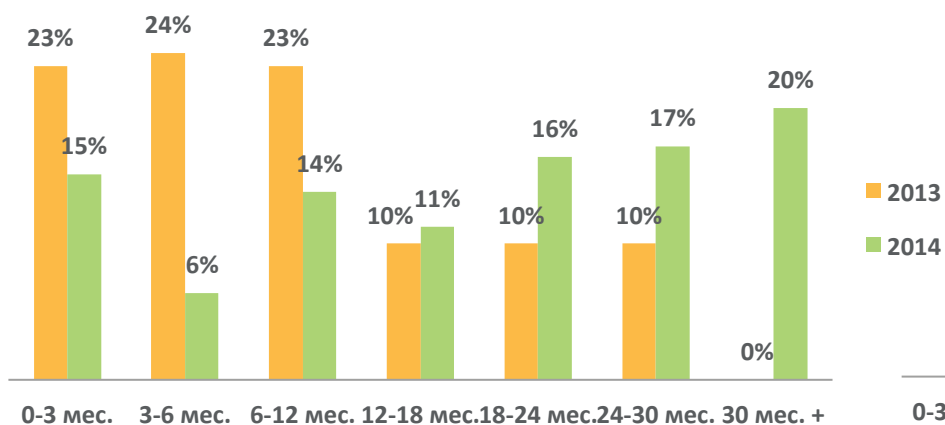
Эксперты



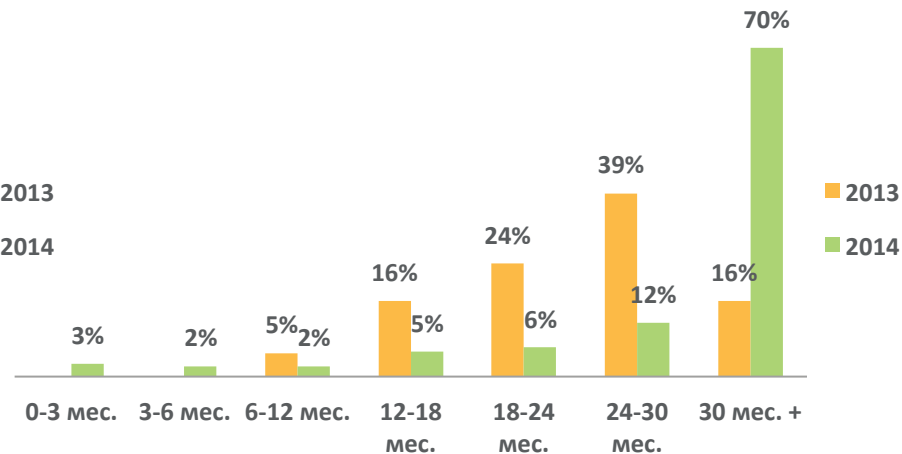
■ Не перешли по МКР    ■ Перешли по МКР    ■ Еще не проходили аттестацию

# МКР: результаты внедрения

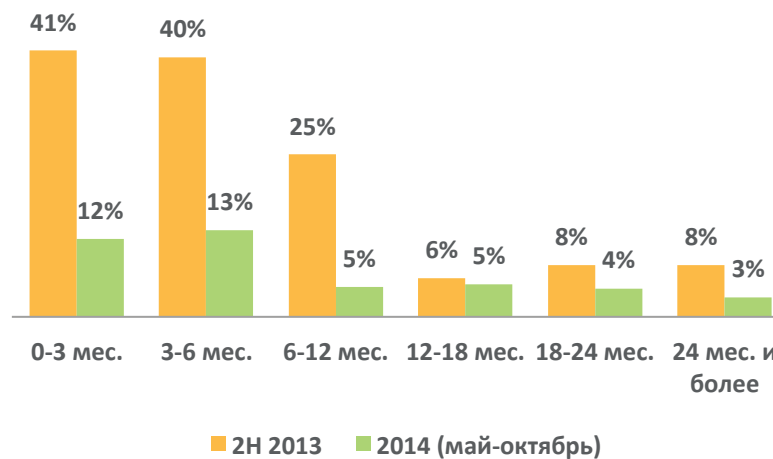
Распределение сотрудников по стажу,  
Первая линия



Распределение сотрудников по стажу,  
Эксперты



Отток сотрудников по стажу



# Геймификация: проект «Город»



- ✓ Название города выбирали 34% сотрудников.  
Так появился Связнойвилль!



- ✓ Названия есть у 100% групп:  
11 кварталов, 51 улица





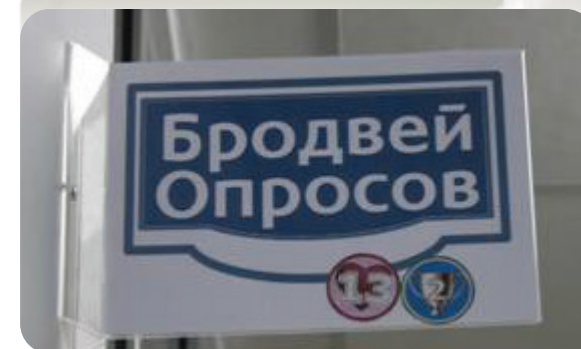
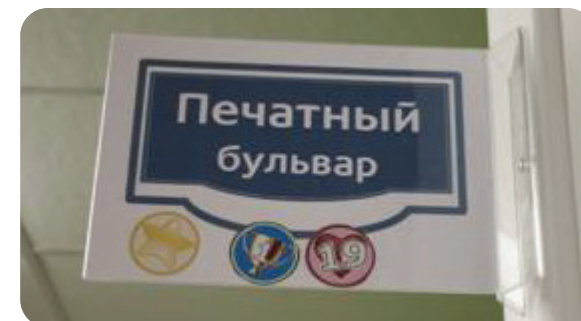
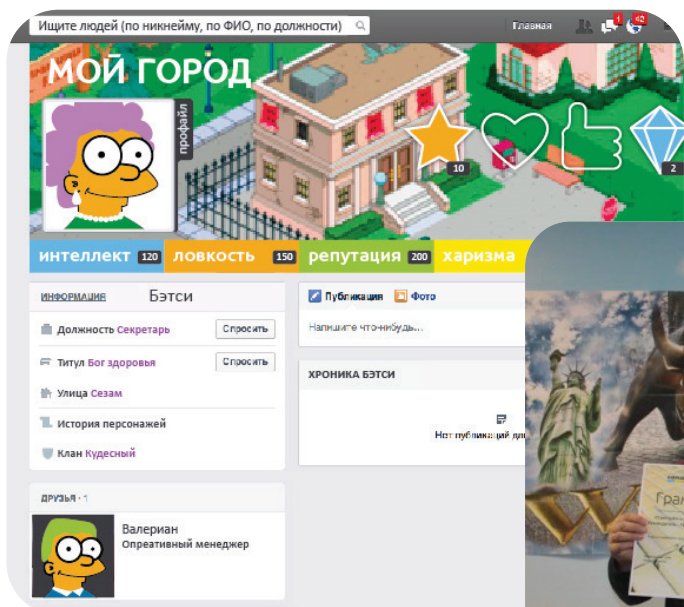
# Геймификация: проект «Город»

- ✓ Украшены сотрудниками - 62% улиц



# Геймификация: проект «Город»

- ✓ 89% сотрудников уже заработали баллы
- ✓ Максимальное количество накопленных баллов – 1612, минимальное – 2.
- ✓ Введена система рейтинга улиц по производительности






**СВЯЗНОЙ БАНК**    **БАНК МЫ РАБОТА НЕ ТОЛЬКО РАБОТА**    ОБЩЕНИЕ    Поиск...

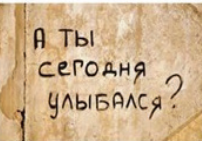
Связной банк | Банк | Структура Банка | Воронеж | Корпоративная жизнь

О банке    Здесь вы можете найти информацию о мероприятиях, проводимых на Воронежской площадке.


Миссия и ценности  
 Географическая структура  
 Структура Банка  
 Менеджмент  
 Новости банка  
 Пресса и аналитика  
 Бренд  
 Последние  
 Содержимое сайта




Городская Ярмарка



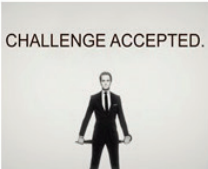
Цветное настроение




Сбор яблок




Сбор малины



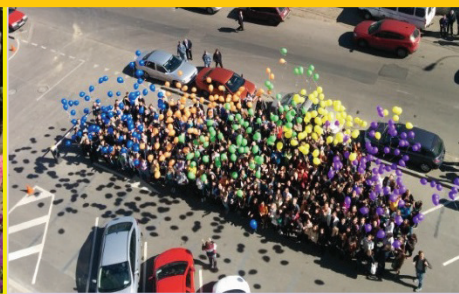
Вызов принят

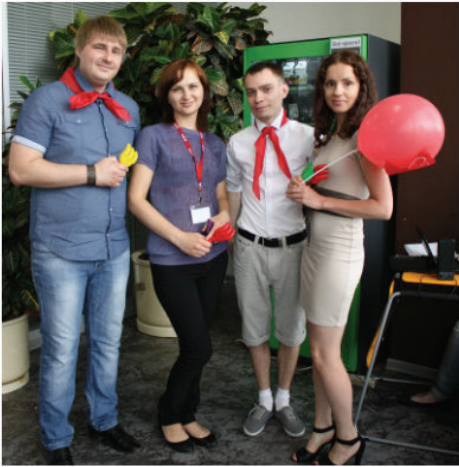


Флешмоб Желаний



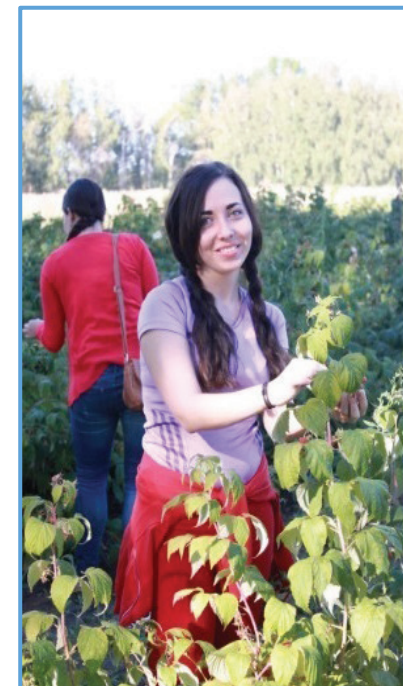
Марафон добра





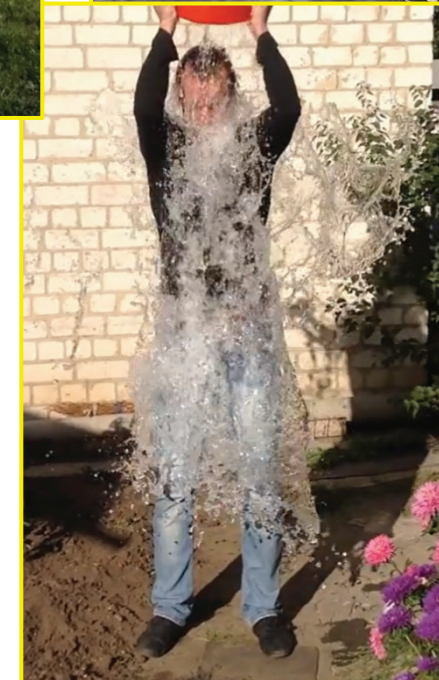
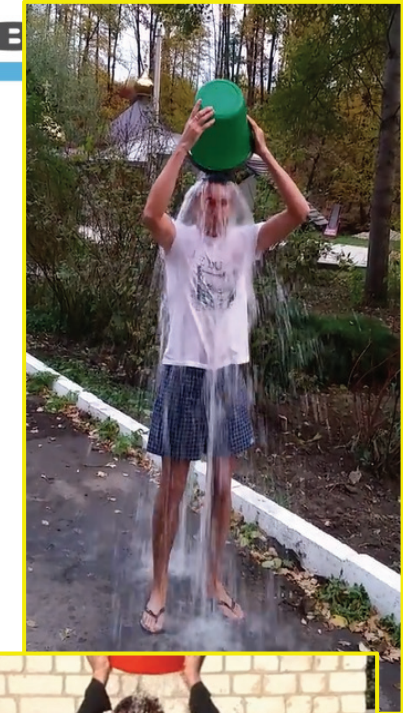
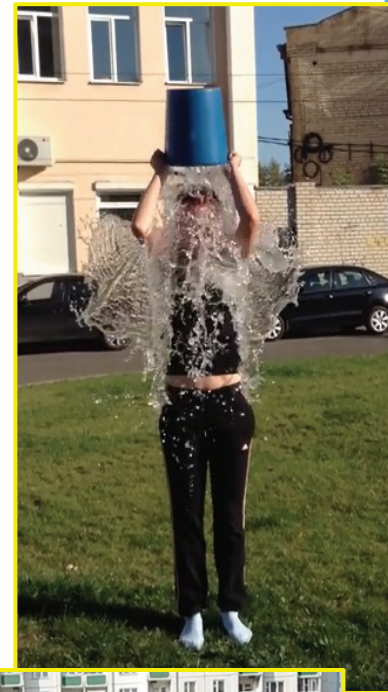


# Сбор урожая

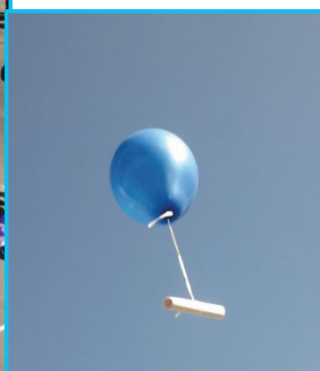
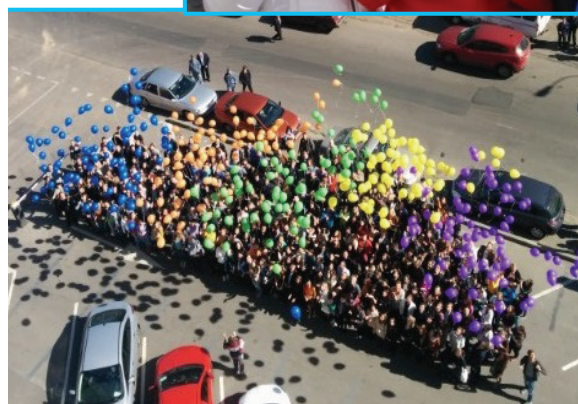
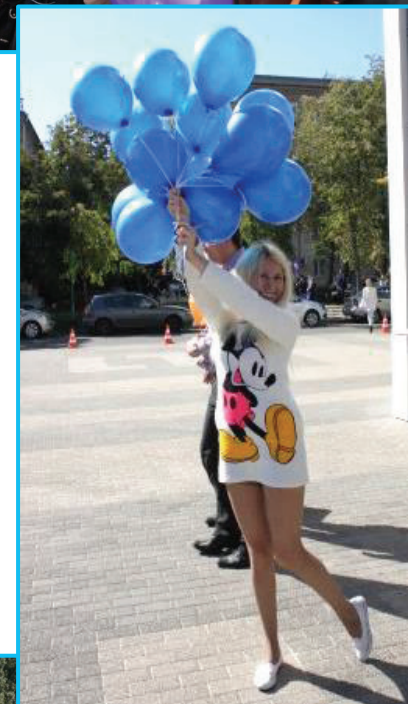
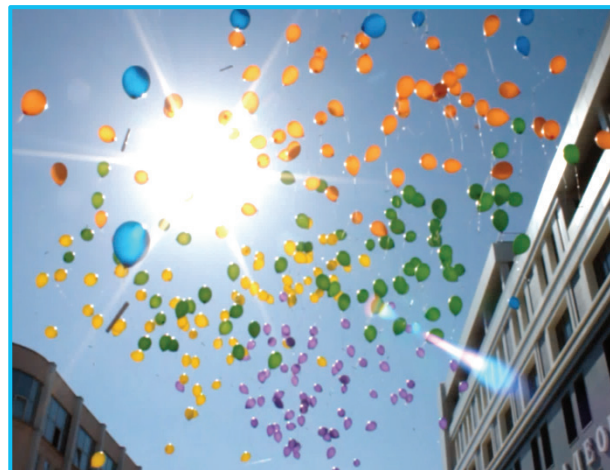


# Ice bucket challenge

CE



# Флешмоб Желаний





Курепина Валерия Николаевна

Директор департамента обслуживания клиентов  
Связной Банк (ЗАО)

[vkurepina@svyaznoybank.ru](mailto:vkurepina@svyaznoybank.ru)

+7 985 144 86 90

