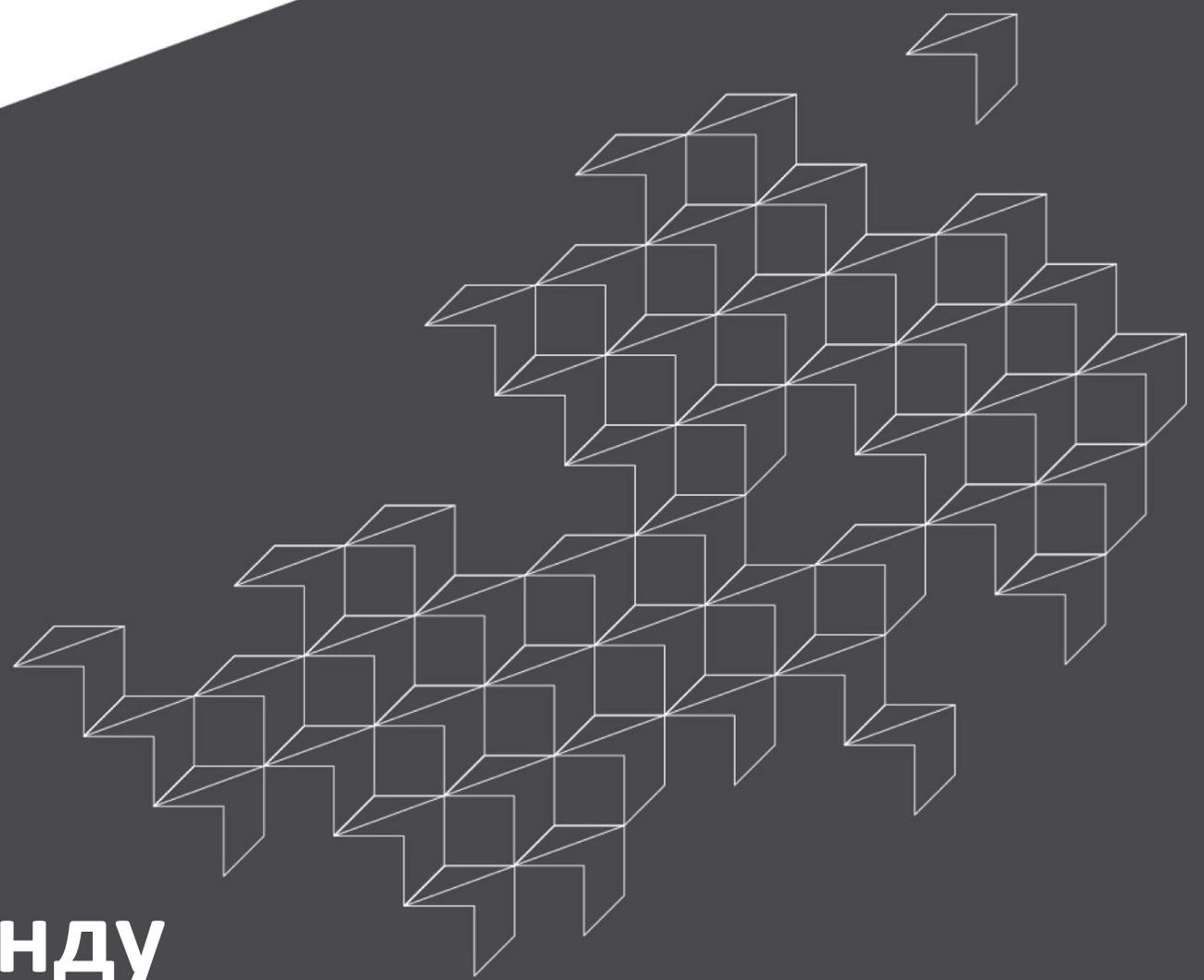




**Теория поколений:
строим сильную команду
Контакт-Центра**



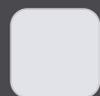


Что такое Поколение?



Общественная группа

Люди, родившиеся в один период и выросшие в схожих условиях.



Мировоззрение

Каждые 20-25 лет появляются люди с новым мировоззрением



Цель теории

Объяснить непонимание между поколениями и найти способы общения.

Экономические «качели» в мире: подъем, инфляция, стабильность, дефолт и по новой.

Основные Поколения

Поколение X	1967 – 1984
Поколение Y (Миллениалы)	1984 – 2000
Поколение Z (Хоумлэндеры)	2000 – 2011
Поколение Альфа (Поколение стекла)	2011 – 2024
Поколение Бета	с 2025



Поколение X: Опора и Экспертиза (1965–1980)

Ключевые Ценности

Стабильность, ответственность, независимость, практицизм. Выросли в эпоху, когда нужно было рассчитывать только на себя.

Сильные Стороны

Невероятная надежность, глубокая экспертиза, умение работать самостоятельно и решать самые сложные, нестандартные проблемы клиента.

Вызовы

Могут скептически относиться к постоянным изменениям ПО и регламентов. Предпочитают проверенные пути.

Поколение Y: Костяк и Развитие (1981–1996)

Баланс и Смысл

Ценят баланс между работой и личной жизнью, развитие, постоянную обратную связь и вовлеченность в общее дело.

Командные Игроки

Отличные командные игроки, технически подкованы, легко осваивают новые сервисы, нацелены на результат и быстрый карьерный рост.

Ожидания

Могут быстро терять мотивацию без развития. Ждут, что их идеи будут услышаны. Не всегда готовы к длительной рутине.

Миллениалы составляют костяк большинства современных команд контакт-центров.





Поколение Z: Цифровые Аборигены (1997–2012)

Ценности

Свобода, гибкость, цифровизация, мгновенный доступ к информации, честность и открытость.

Сильные Стороны

Потрясающая многозадачность, скорость обработки информации, креативность, умение работать с короткими форматами контента.

Вызовы

Короткая концентрация внимания, низкая толерантность к рутине и бюрократии. Требуют четкого обоснования: «Зачем мы это делаем?»



Адаптация системы мотивации

Мотивация должна быть персонализирована под ценности каждого поколения

1

Поколение X

Финансовая стабильность, надежный соцпакет, долгосрочное карьерное планирование, дополнительные дни отпуска.

2

Поколение Y

Нематериальная мотивация («Сотрудник месяца»), бонусы за конкретные результаты, опционы, организация корпоративного досуга.

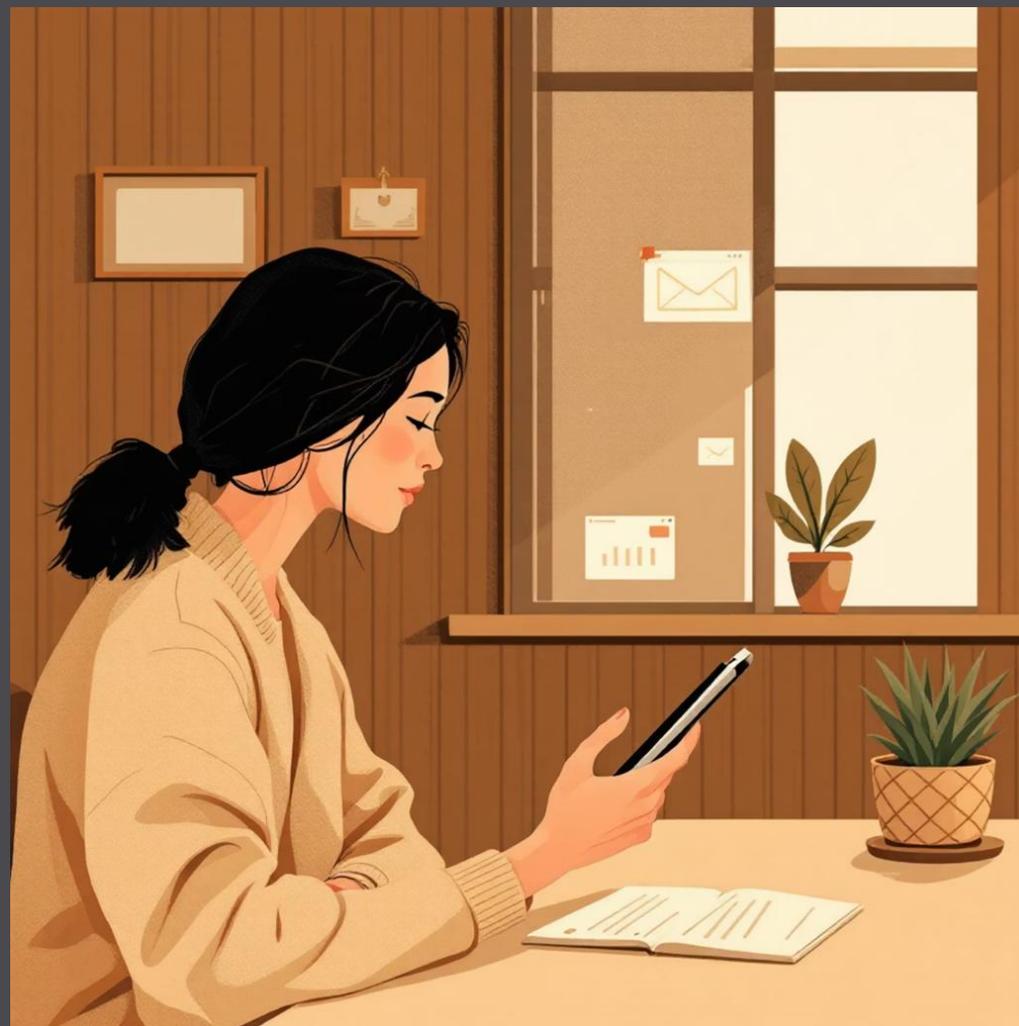
3

Поколение Z

Геймификация (бейджи, рейтинги, уровни), мгновенные бонусы за KPI, гибкий график и возможность удаленной работы.

Форматы Обучения

- **X:** Структурированные программы, мануалы, наставничество.
- **Y:** Интерактивные вебинары, онлайн-курсы, программы горизонтального и вертикального роста.
- **Z:** Микрообучение (5-7 минут), игровые тренажеры, симуляторы звонков, сквозная аналитика успехов.



Пример: **Гибридное обучение** — подача одного материала в разных форматах (инструктаж, вебинар, квиз) для усвоения всеми сотрудниками.

Коммуникация и Обратная Связь

Поколение X

Прямой, личный контакт. Обратная связь «с глазу на глаз». Ценят письменную благодарность от руководства.

Поколение Z

Краткие, четкие сообщения в мессенджерах. Обратная связь должна быть максимально конкретной, оперативной и цифровой.

Поколение Y

Регулярная (еженедельная) обратная связь. Комфортно в групповых обсуждениях, на летучках, в общих чатах. Важен диалог.

Взаимодействие: От вызова к ресурсу

Различия в подходах — это управляемый ресурс, а не источник проблем. Задача руководителя — использовать их в пользу команды.

Создание Среды Уважения

Признание опыта X, равноправие для Y, диалог без формальностей для Z.
Руководитель — связующее звено.

Взаимообучение (Наставничество)

Старшие делятся мудростью, младшие обучают цифровым инструментам.
Укрепляет связи и снимает напряжение.

Гибкая Коммуникация

Адаптация подачи информации под предпочтения каждого поколения (личные встречи, почта, мессенджеры, видео).

Практика: Перекрестное Наставничество

Выгода для «Икса»

- Передает глубокую экспертизу и знание продукта.
- Учит решать сложные, нестандартные случаи.

Выгода для «Зета»

- Учит наставника новым цифровым инструментам.
- Помогает адаптировать скрипты под короткий формат.

Гибридное Обучение

Материал подается в разных форматах: инструктаж (X), вебинар (Y), симулятор (Z).



Бизнес-игры для Персонала. Покер КПЭ.



1. Устанавливаем 5 КПЭ.
2. Раздаем белые карты с названием КПЭ.
3. Проводим 3 чек-апа (10, 20 и последний день месяца).
4. Меняем цвет карт.

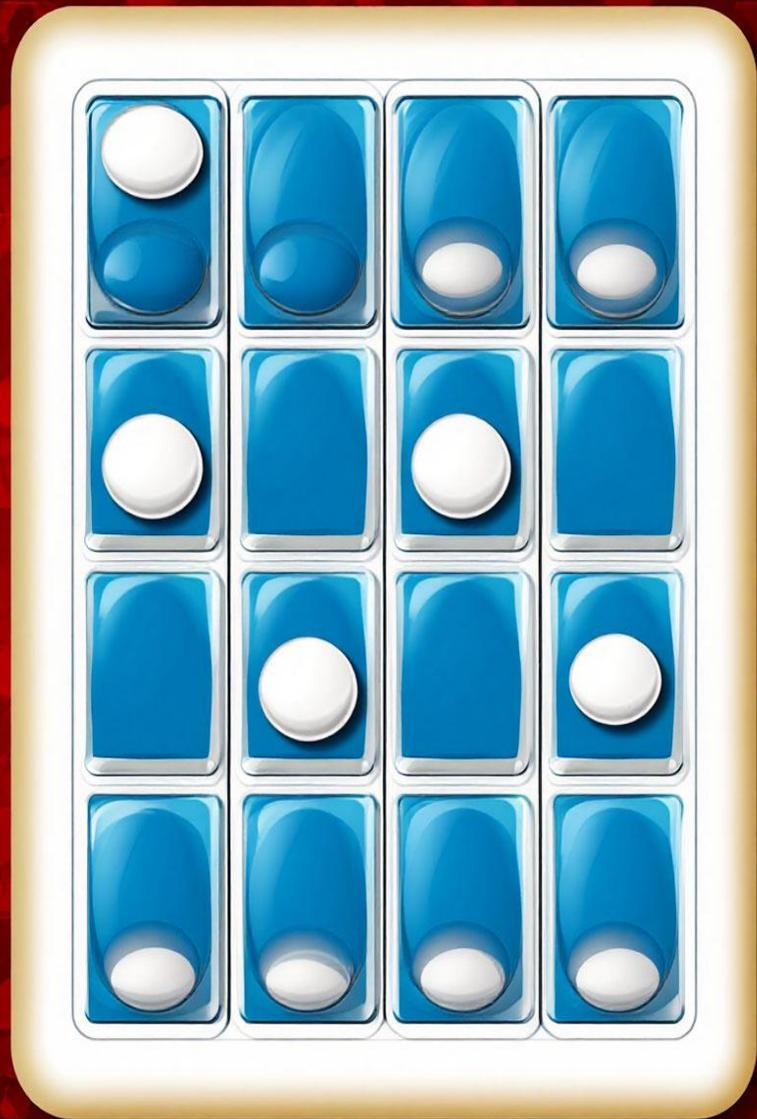
Белый – пустой.

Красные – не достигнут нижний предел целевого значения.

Желтый - значение показателя в пределах нормы.

Зеленый – показатель перевыполнен.

BINGO КЦ.



1. новые речевые обороты;
2. обращение, на тему обучений прошлого периода;
3. постоянные вопросы от клиентов;
4. использование программного комплекса;
5. развитие/саморазвитие.

Продукты/процессы				
1	2	3	4	5

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

