



АНТИТРЕНДЫ

**в обучении
линейных
сотрудников
контакт-центров**



АННА САВИЦКАЯ

ДИРЕКТОР ПО ОБУЧЕНИЮ

3 ЦЕНТРА

500

ДИСТАНЦИОННОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СОТРУДНИКОВ

**13 ЛЕТ
В ОБУЧЕНИИ
ПЕРСОНАЛА**

- бизнес-тренер
- методолог
- наставник тренеров
- > 5000 тыс. тренинг-часов



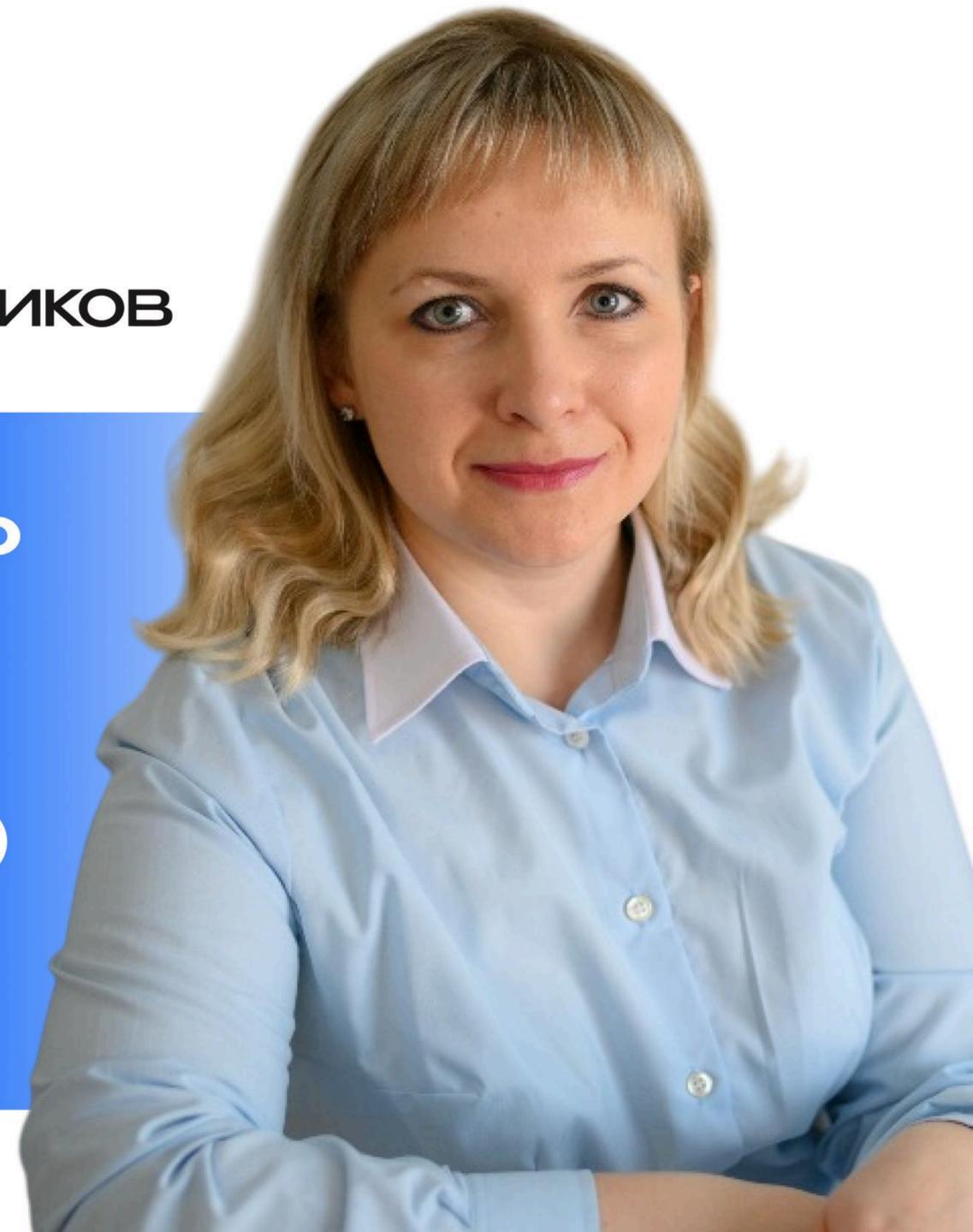
 **БАНК ВТБ, ПАО**

Департамент

финансового

урегулирования

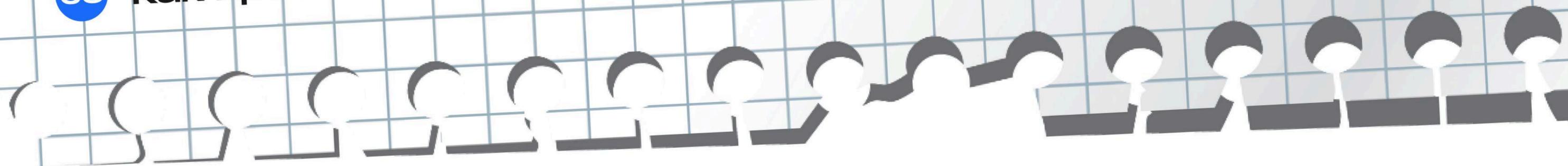
Collection



АНТИТРЕНДЫ В ОБУЧЕНИИ ЛИНЕЙНЫХ СОТРУДНИКОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ



- 01 Какие вызовы стоят перед КЦ будущего?
- 02 Какие методики эффективны, а от чего пора отказаться?
- 03 Что победит в битве soft и hard skills?
- 04 Как сделать обучение по настоящему персонализированным?
- 05 Как подготовить тренерский состав к современным вызовам?
- 06 Как провести аудит обучения в КЦ?



В ФОКУСЕ ВНИМАНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

Повышение уровня клиентского сервиса

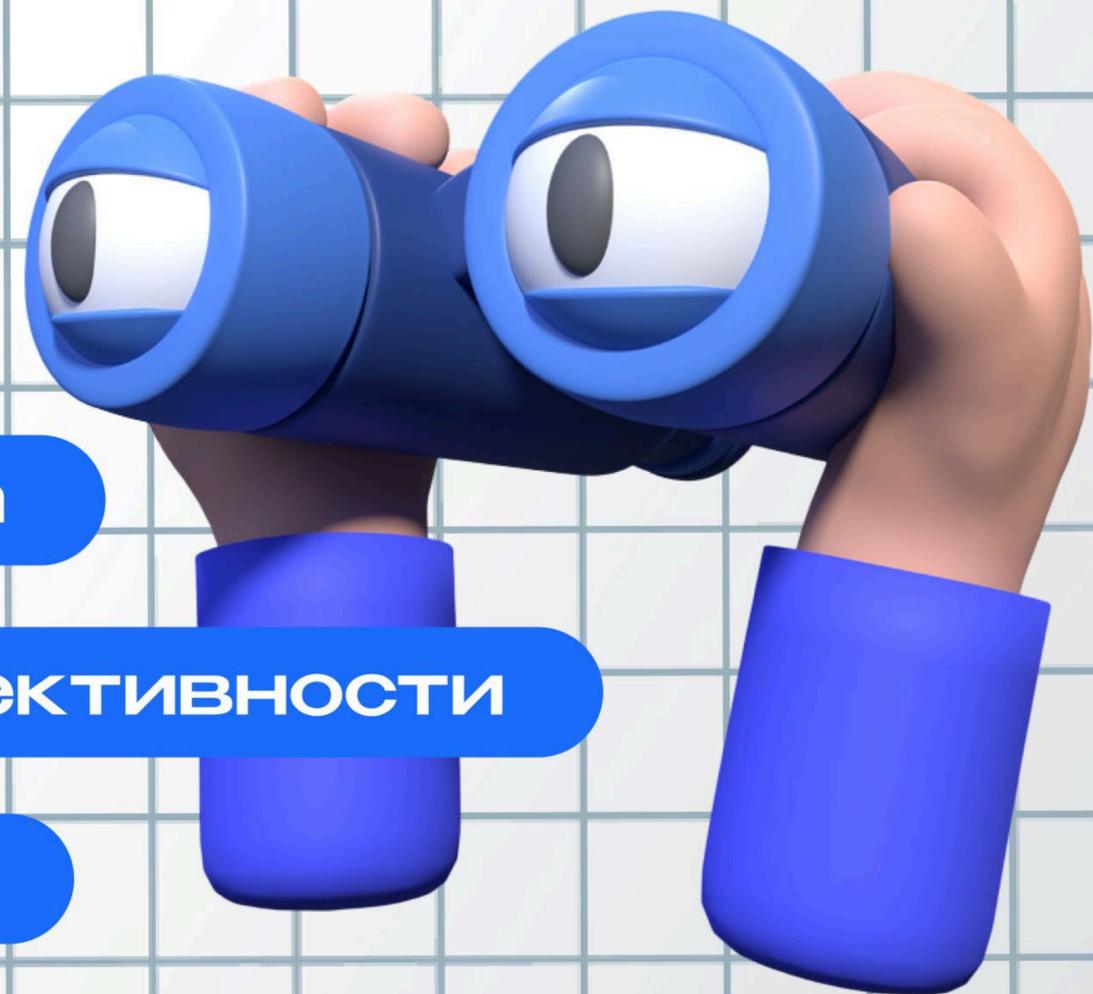
Оптимизация затрат и повышение эффективности

Поддержка инноваций и цифровизации

Обеспечение информационной безопасности

Осуществление омниканальной стратегии

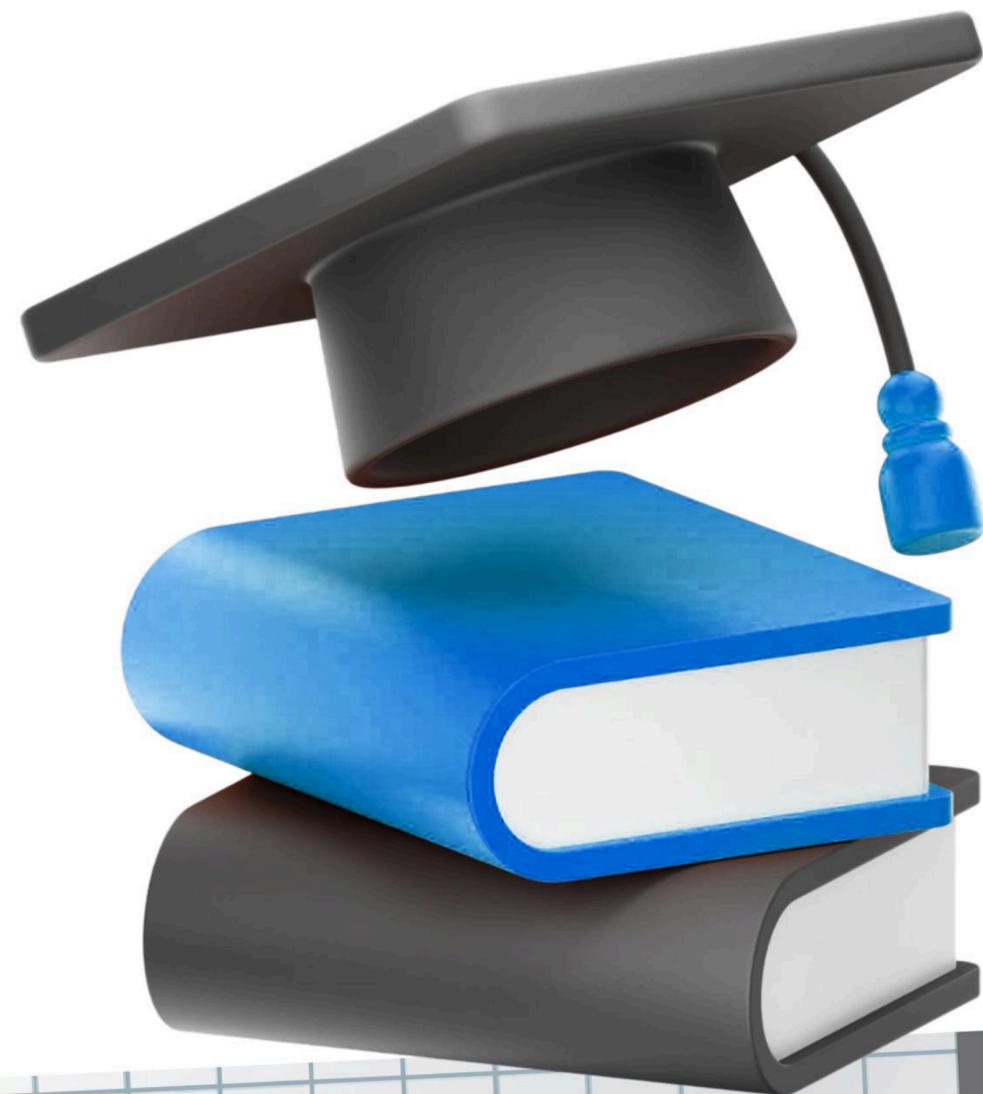
Развитие компетенций сотрудников



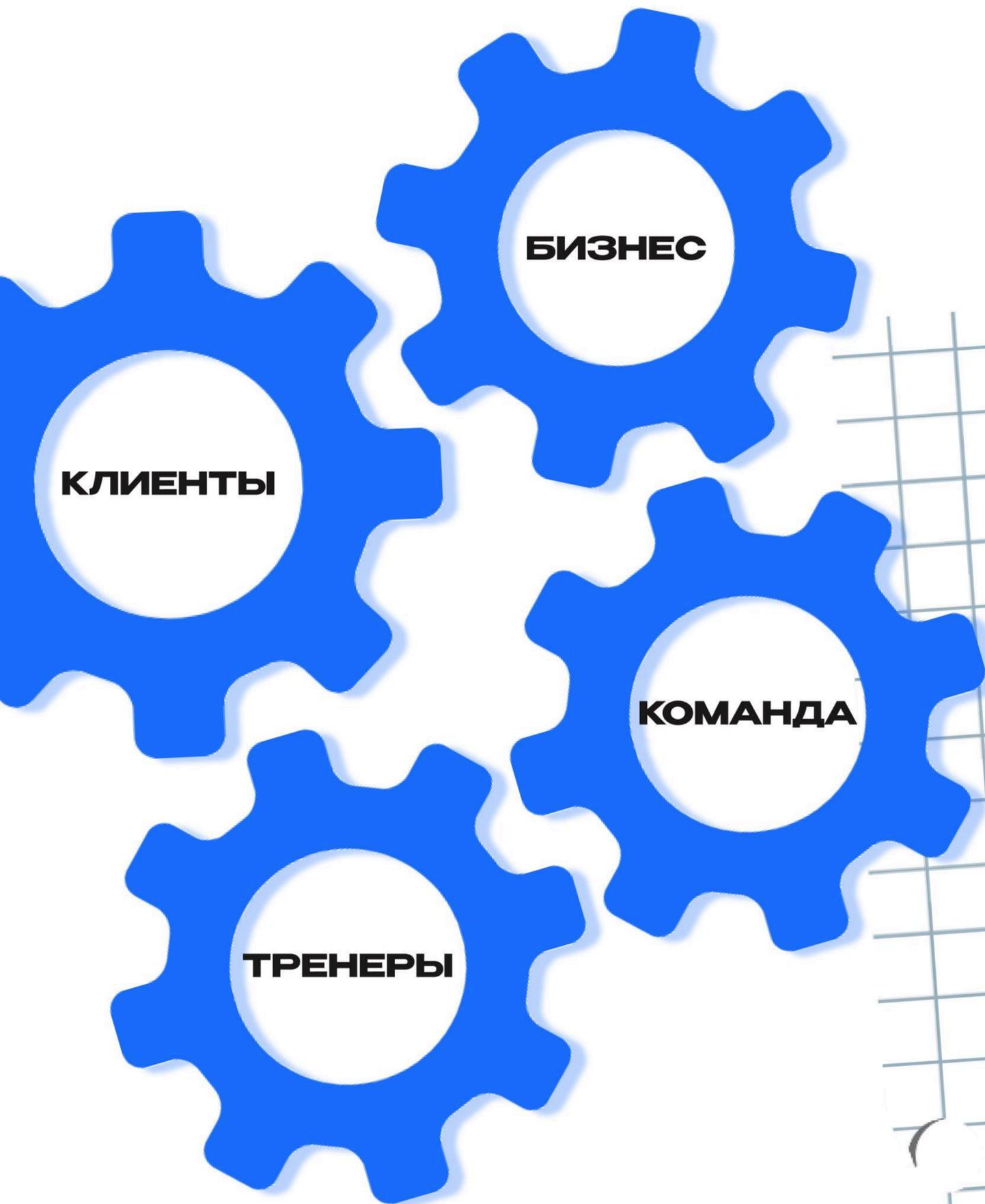
АНТИТРЕНДЫ

#1

ОБУЧЕНИЕ РАДИ ПРОЦЕССА



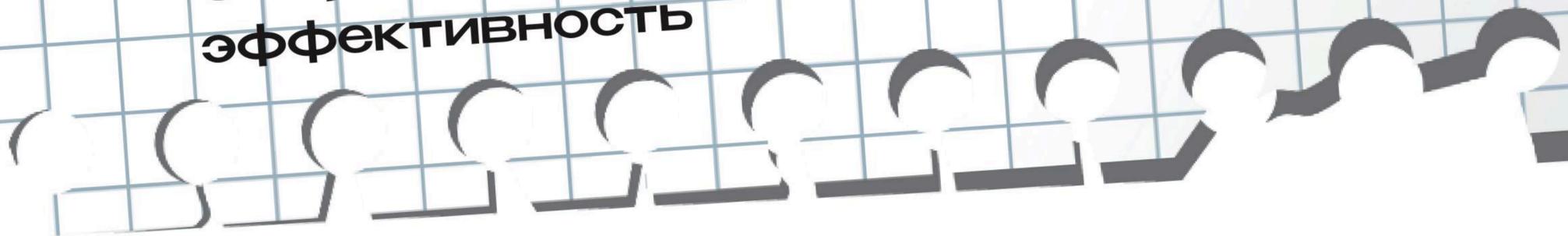
— Вместо ориентации на конкретные бизнес-задачи и развитие компетенций сотрудники вынуждены проходить курсы лишь потому, что это прописано в регламенте или закупке



СИНЕРГИЯ ВСЕХ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ



- Сформулировать цели и задачи обучения
- Собрать обратную связь от бизнеса, сотрудников
- Провести аудит показателей
- Зафиксировать метрики проекта
- Проанализировать ресурсы и методы
- Сформировать омниканальный трек развития - **ЕСJM**
- Провести тестирование и оценить результат
- Внести корректировки
- Запустить в пром, регулярно отслеживать эффективность



ОДНООБРАЗНАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ



— Обучение одинаковое для всех категорий сотрудников вне зависимости от уровня подготовки, профессиональных обязанностей и карьерных целей



ОМНИ-ОБУЧЕНИЕ НА ПРИМЕРЕ

01

Модуль базового профессионального обучения

1-3 мес. работы
формирование знаний и умений

Тренинги
Мастер-Классы
60% Теории +
40% Практики

02

Модуль продвинутого обучения

4-12 мес. работы
тренировка навыков

Полевое сопровождение
Речевой тренажер
40% Теории +
60% Практики

03

Модуль продвинутого «+» обучения

от 12 мес. работы
совершенствование компетенций

Бизнес-Игры
Баттлы
VR-Шлемы
30% Теории +
70% Практики

04

Институт адаптации и наставничества

1-3 мес. работы
поддержка новичков

Микрообучение в Skill Cup
Наставник + Стажер
>50 Единиц Контента

05

Академия лидеров

от 6 мес. работы
развитие сотрудников на позицию руководителя

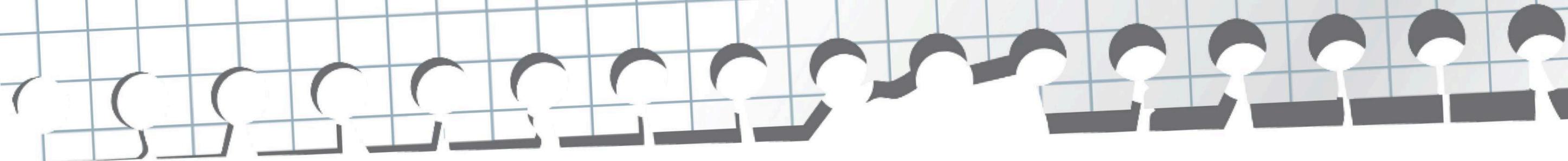
Оценка > Обучение
>Рейтинг
Бизнес-Мастерские
Поддержка 24/7

ГЕЙМИФИКАЦИЯ

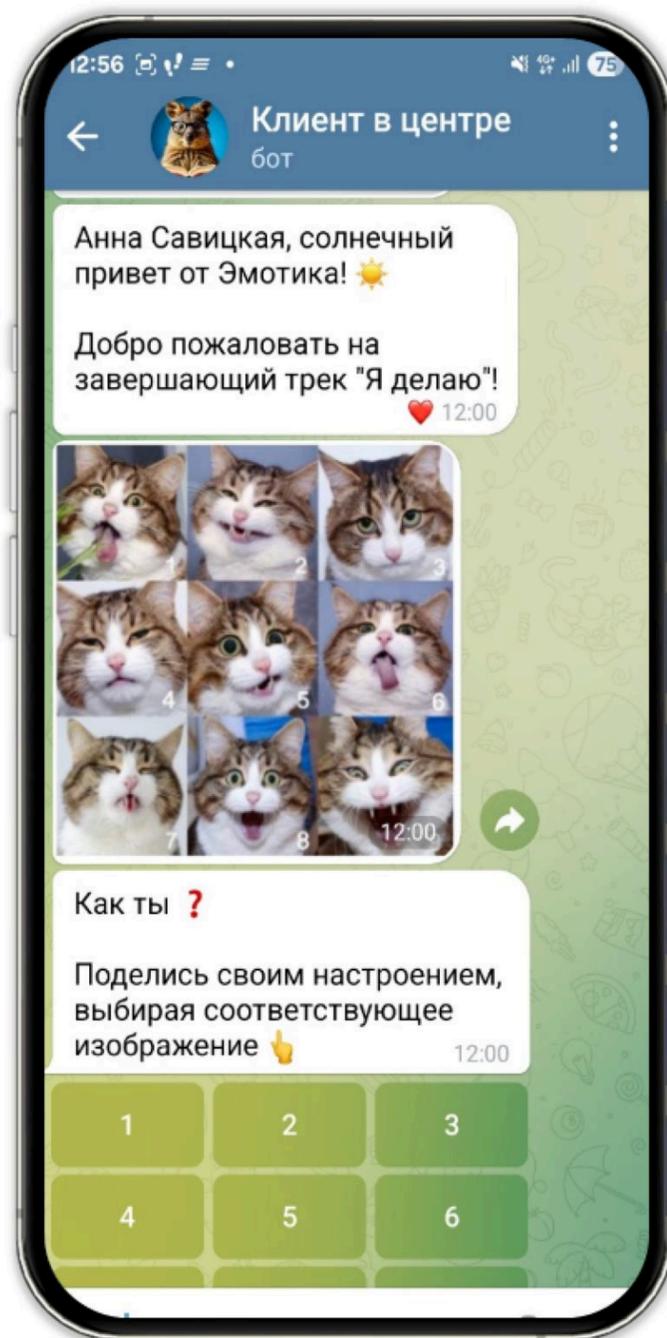
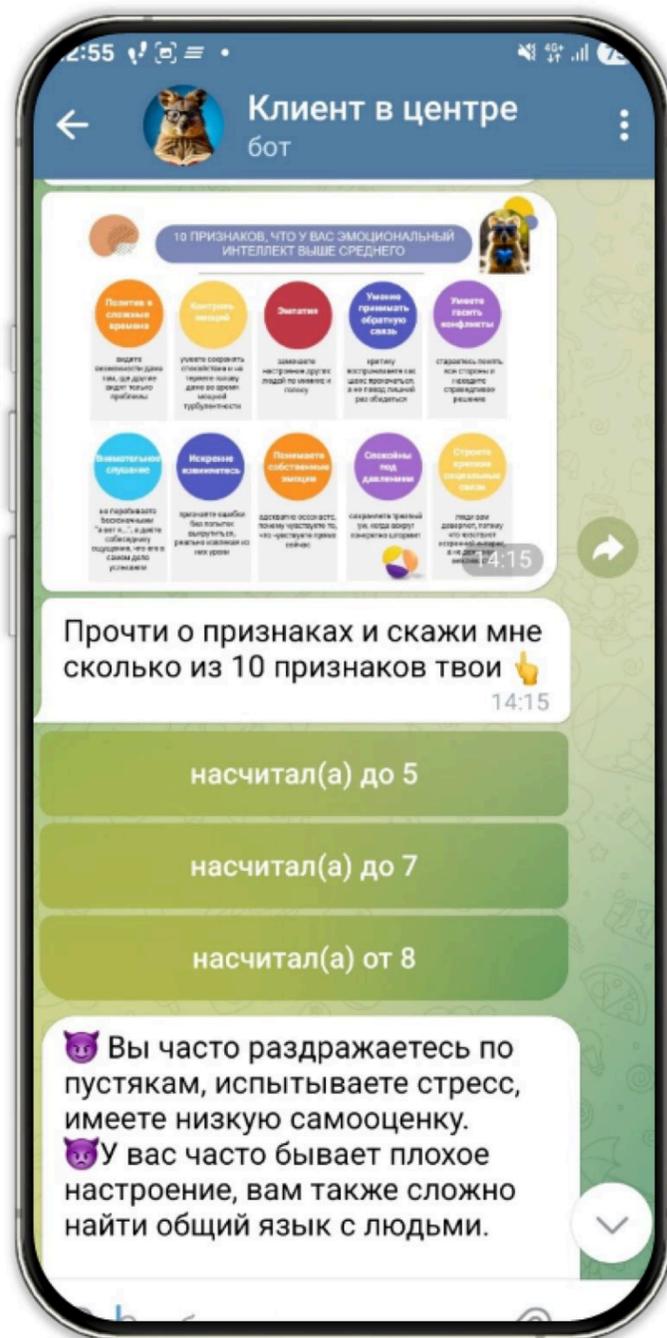
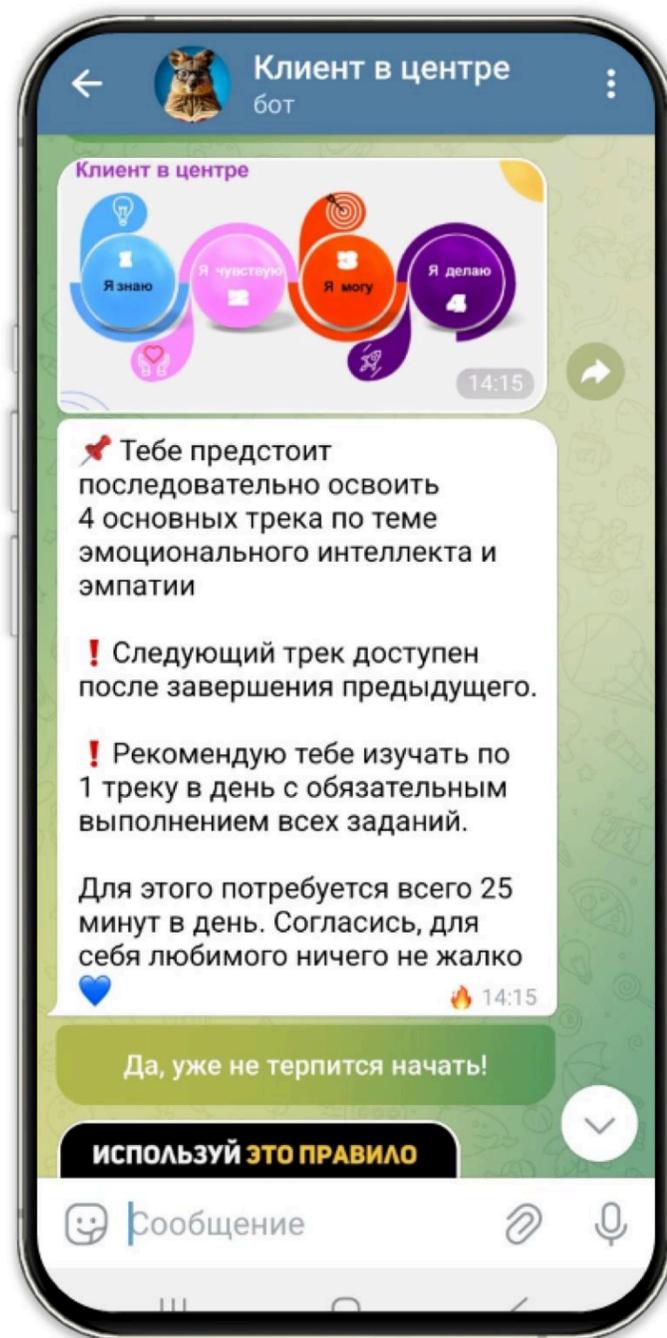
МОНОФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ



— Отсутствие гибкости и современных форматов, затрудняющее участие всех сотрудников и делающих обучение менее доступным



ТРЕНЕР-БОТ ПО РАЗВИТИЮ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ



Доступность 24/7

Интерактив 100%

Инновационность

Автоматизация процесса

Геймификация

7+ форматов обучения

Легкость в использовании

Экономия времени

ОТСУТСТВИЕ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ



— Ошибочный подход, при котором никто не отслеживает реальные изменения производительности труда, улучшение качества услуг или рост прибыли благодаря обучению персонала



МЕТРИКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ МОДЕЛЬ ФИЛИППСА

РЕАКЦИЯ

УСВОЕНИЕ

ПОВЕДЕНИЕ

РЕЗУЛЬТАТ

ROI

ФИНАНСОВЫЕ

ОПЕРАЦИОННЫЕ

ТРЕНЕРСКИЕ

КАЧЕСТВЕННЫЕ

МЕТРИКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

90%

Клиентов оценивают
на 5 из 5 взаимодействие
с сотрудником

~200 тыс.

Благодарностей
клиентов

102%

Выполнение плана
по сбору просроченной
задолженности

~1 млн. руб.

Экономия в год расходов
на рекрутинг и обучение

В 3 РАЗА

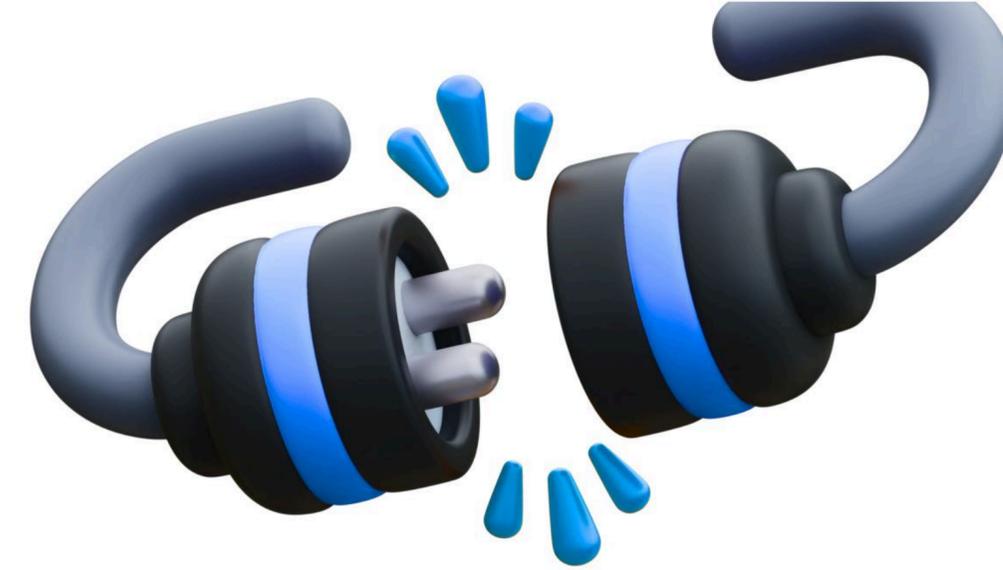
Сокращен срок выхода
стажера на целевую
эффективность

99%

CSI участников по
обучающим мероприятиям

АНТИТРЕНДЫ

#5



РАЗРЫВ МЕЖДУ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ПРОГРАММАМИ И ЦЕЛЯМИ БИЗНЕСА



— Тренинги проходят сами по себе, никак не влияя на достижение стратегических и тактических целей организации, формирование новых навыков и повышение конкурентоспособности



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НАСТАВНИКА

Лента

Приветствие и мотивация наставника

Блок 1:

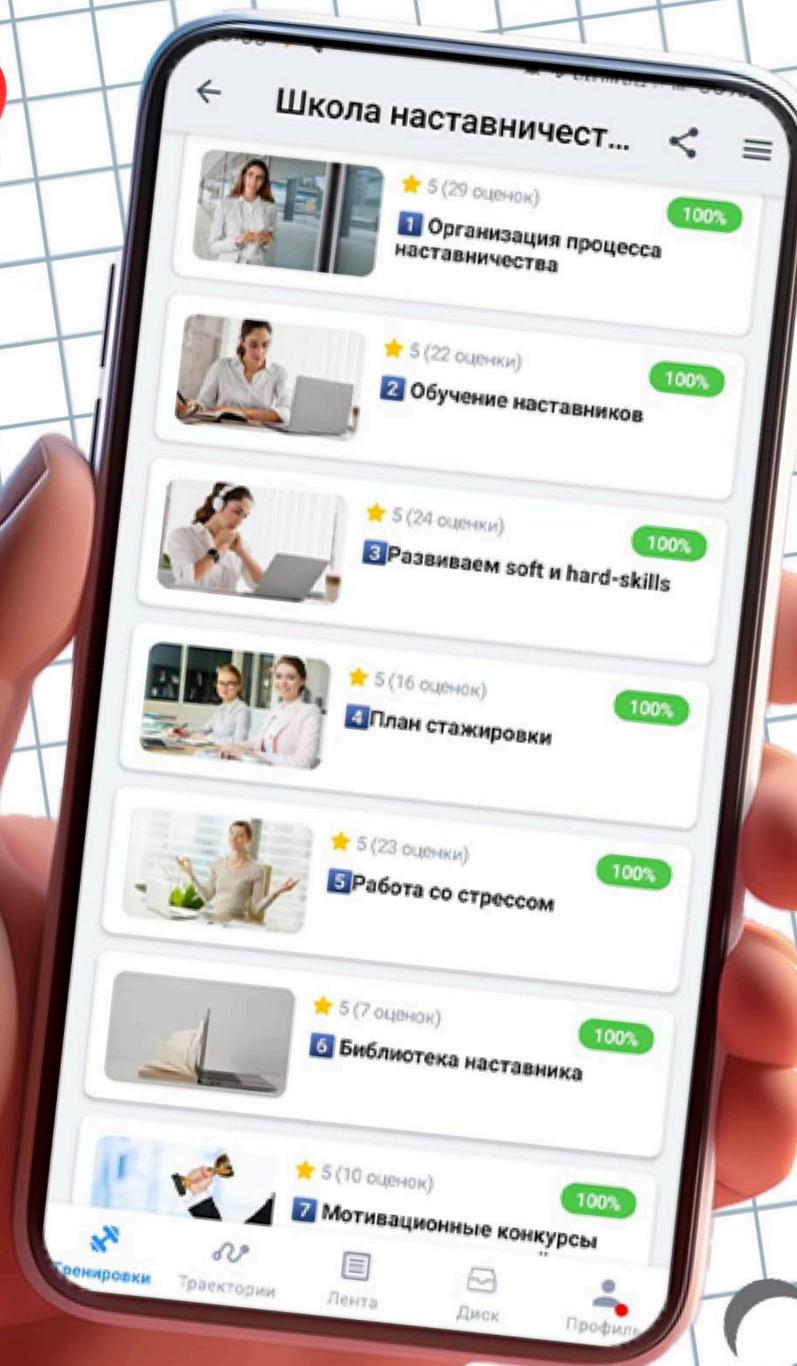
Организация процесса наставничества

Блок 2:

Обучение наставников

Блок 3:

Развитие наставников



Блок 4:

План стажировки

Блок 5:

Работа со стрессом

Блок 6:

Библиотека наставника

Блок 7:

Мотивационные конкурсы

Дуэли

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СТАЖЁРА



День 1:
Знакомство

День 12:
Сложные кейсы

День 2:
Исходящий звонок
и фиксация информации

День 13:
Сотрудники компании
и иные ситуации

День 3:
Входящий звонок
и фиксация информации

День 14:
Подводим итоги

День 4:
Эффективные переговоры

КОНЦЕПЦИЯ СТАЖИРОВКИ



Тема дня:

- Исходящие звонки и фиксация информации в ПО



План дня:

- Правила фиксации
- Причины задолженности
- Первые звонки



Видео дня:

- Правила профессионального обслуживания



Слово дня:

- Клиентский опыт



Лайфхак:

- Горячие клавиши



Наполнение дня

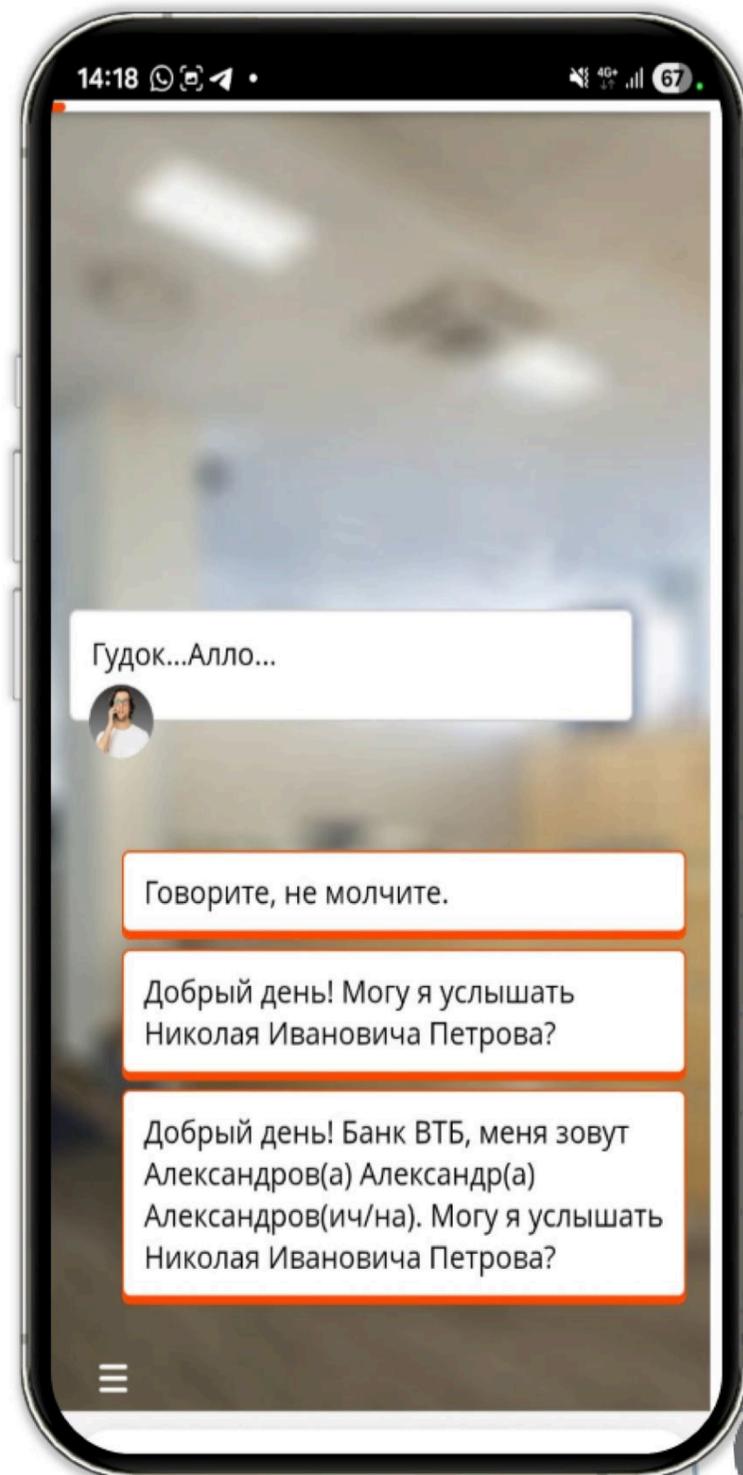


ОРИЕНТАЦИЯ ТОЛЬКО НА ТЕОРИЮ



— Избыточность теоретического материала, недостаток практических заданий и реальных кейсов, отсутствие возможности сразу применить полученные знания на практике

РЕЧЕВОЙ ДИАЛОГОВЫЙ ТРЕНАЖЕР



«Очень эффективный инструмент, позволяет тренировать и оттачивать свое мастерство по разным темам в удобное для себя время. в диалоге с реальными клиентами чувствую себя более уверенно!»

Ольга Дорохина, главный специалист



Оттачивание навыка

Доступность 24/7

Доступ с любого устройства

Симуляция реальных диалогов с клиентом

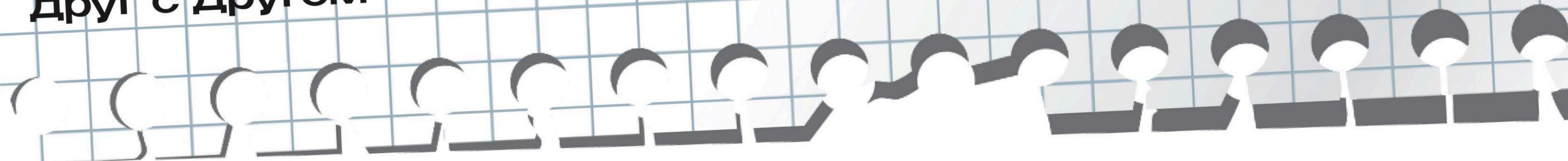
Hard И Soft одновременно



ОДНОСТОРОННЯЯ КОММУНИКАЦИЯ



— Лекции монологичны, сотрудник слушает преподавателя пассивно, отсутствует обратная связь, дискуссии, обмен опытом и взаимодействие коллег друг с другом



ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННОЕ ОБУЧЕНИЕ ПОЛЕВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

- 01 Обучение на рабочем месте
- 02 Тематическое полевое
- 03 Полевой контроль
- 04 Полевой аудит
- 05 **NEW!** Полевой полевого



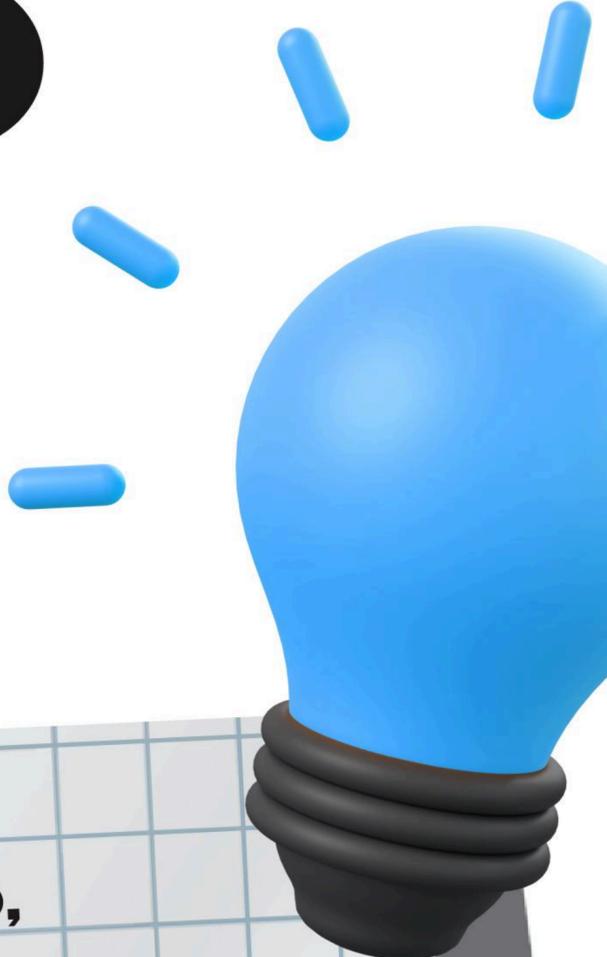
99%

Уровень NPS

+22%

Операционная
эффективность сотрудников

НЕДОСТАТОЧНО МОТИВАЦИИ СОТРУДНИКОВ



— Нехватка стимулирования интереса к саморазвитию, нехватка понимания связи обучения и карьеры, отсутствие поощрений и стимулов



АКАДЕМИЯ ЛИДЕРОВ

— программа развития сотрудников на позициях экспертов и руководителей

ОЦЕНКА

Сезон-2024:

6 месяцев
25 заявок
12 финалистов

V

профессиональный
и карьерный рост

>

ОБУЧЕНИЕ

Сезон-2025:

4 месяца
49 заявок (+51%)
21 финалист

V

подводим итоги
в ноябре
CSI 100%

>

РЕЙТИНГ



ЧЕК-ЛИСТ АУДИТА ОБУЧЕНИЯ В КЦ

СКАЧИВАЙТЕ
ПО QR-КОДУ



ЗАДАВАЙТЕ
ВОПРОСЫ

