

# Мотивационная система

The background of the slide features a blurred, sepia-toned image of a financial chart or ledger. The chart is plotted on a grid of horizontal and vertical lines. A prominent line graph shows an upward trend, with several data points marked by small circles. The overall aesthetic is that of an old, historical document.

JUST CALL

# Мотивация менеджера по продажам



## Должностные инструкции

- работа по исходящим звонкам
- оформление данных в CRM
- контроль и доработка заявок
- контроль перезвонов
- соблюдение рабочего графика и перерывов
- соблюдение норм телефонного этикета
- выполнение KPI



төдөөс даң + ала

# Расчет менеджера по продажам (ПРИМЕР)

**Стоимость балла** – 90 рублей

**Цель активированных баллов** – 70

**Факт активированных баллов** – 120

**Факт созданных заявок** – 60

**Факт активированных заявок** – 39

**Цель конвертация** – 65%

**Суммарное время работы** – 150 часов.

## **Расчет:**

- 1) **ОКЛАД:** 150 часов \* 60 рублей/час = 9000 руб.
- 2) **Конвертация:** 39 актив заявки / 60 создано заявок = 65% факт конвертация
- 3) **KPI(Активированные баллы) = факт акт. Баллов 120 / Цель акт. Баллов 70 = 1,72**
- 4) **Кoeffициент эффективности (КЭ): KPI(Активированные баллы 1,72) \* (Факт конвертация 0,65/ 0,65 цель конвертация) = (1,72) \* (65/65) = 1,6**
- 5) **Ставка за балл = 90 руб. \* 1,6 КЭ = 144 руб. за балл**

**Итоги месяца:** Суммарное время работы 150 часов, факт активированных баллов 120, ставка за балл – 133 руб.

**ИТОГО:** Оклад 9000 + 120 балла \* 144 ставка балл = 26280 руб.

**Бонус кратости:** Если сотрудник отрабатывает 130 часов в течении 2х месяцев и держит КЭ 1,4 он получает 3000, 1500 в зависимости от графика работы каждый месяц.

**Критерий отстранения:** Невыполнение в любой из месяцев 1 из показателей.

**Условия:** При выполнении плана по любому из показателей менее чем на 70% премия не выплачивается.

Максимальный коэффициент перевыполнения КЭ 160%



# Расшифровка КРІ

**КРІ Конвертация заявок:** Кол-во активированных заявок / Кол-во созданных заявок / Цель по конвертации

Кол-во созданных заявок и кол-во активированных заявок смотреть по Первоначальной дате монтажа в период с 22 числа предыдущего месяца по 21 текущего.

**Активированный бал час :** факт активированных баллов за период с 1 по 31 число расчетного месяца / количество отработанных сотрудником часов за период с 1 по 31 число расчетного месяца без учета паузы и обеда.

**Факт часов:** Кол-во отработанных сотрудником часов в режиме работы без учета обеда и паузы.

**Сотруднику в течении месяца доступны предварительные данные по его показателям в CRM, финальные расчёт ЗП производиться по итоговому отчету от Провайдера 20 числа каждого месяца.**

# Дополнительная мотивация

## **Бонус за друга:**

Если оператор приводит в компанию сотрудника на должность «менеджер по продажам» и сотрудник на полную смену отработывает 130 часов в месяц, и делает не меньше 50 баллов то оператор получает «Бонус за друга» :

**Не полная смена 65 часов** – 1500 рублей.

**Полная смена 130 часов** – 3000 рублей.

## **Бонус новичка:**

Новый сотрудник получает единоразовый бонус в размере 2000 рублей, если проработал не менее 80 % полного рабочего месяца, за компенсацию времени потраченного на адаптацию в системе и внутренним процессам, влияющим на сумму оплаты за часы, при условии что он работает в компании на момент выплаты. Данный бонус сотрудник получает в 1 выплату после факта отработанного месяца.

**Условие:** Отсутствие грубых нарушений, соблюдение режимов работы принятых в компании.

## **Пример:**

Сотрудник начал работу в компании 10.06.17.

На момент выплаты премии за июнь 20.07.17 он отработал 130 часов в системе.

# Режимы работы, больничный, отпуск

**Руководитель группы, сотрудник HR** - 9 часовой рабочий день , обед 1 час.

График работы в зависимости от проекта.

**График работы оператор:**

**Сотрудник полный день** – 6,6 часа.

**Сотрудник не полный рабочий день** – 3,6 часа.

**Обучение, собрание** – данное время считается сотруднику в рабочее и оплачивается организацией.

**Сотруднику запрещено использовать режим паузы в своих личных целях, несогласованных с руководителем.**

**Обед:** 40 минут.

**Данное время не идет в оплату сотрудника по часам коэффициент обеда, уже заложен в сумму 60р час.**

**Пауза:** 45 минут (3 перерыва по 15 минут).

**Данное время не идет в оплату сотрудника. Коэффициент обеда, уже заложен в сумму 60р час.**

**Время интервалов перерывов может быть изменено в индивидуальном порядке, в случае экстренной необходимости при согласовании с руководителем, и РК КЦ.**

**Больничный:** на основании официального документа, либо качественной скан копии, фотографии. оплачивается из расчета 122 рублей за день отсутствия.

**Отпуск:** Расчет отпуска производится по формуле: Сумма заработка за последние 6 месяцев / количество отработанных месяцев /29,4(среднее количество трудовых дней по трудовому календарю) \* на количество дней отпуска.



# Порядок выплат

**Оклад с 16 по 31:** В период 4–6 числа месяца – выплачивается сумма оклада за отработанные часы за период с 16 числа по последний день месяца, который следует за месяцем когда происходит выплата.

**Расчет:** Стоимость часа 60 р \* умножается на количество отработанных часов по отчету из CRM JC (Суммарное время работы) 80  
\* 60 = 4800

**Оклад с 1 по 15:** В период –25 числа месяца – выплачивается сумма оклада за отработанные часы за период с 1 числа по 15 число включительно.

**Расчет:** Стоимость часа 60 р \* умножается на количество отработанных часов по отчету из CRM JC (Суммарное время работы) 80  
\* 60 = 4800

**Премия:** Выплачивается по показателям достигнутым менеджером по продажам в системе JC CRM согласно схеме расчета(слайд 2), по результатам предыдущего месяца.

**План новому сотруднику** выставляется из расчёта ( Цель опытного сотрудника 70 балл /рабочих дней в месяце по Пр. Календарю 22 и \* на количество рабочих дней, который сотрудник должен отработать до конца месяца /1,5(коэф.нов.)

**Пример:** 10.08.17 дата прихода сотрудника  $(70/23*16/1,5) = 32,4$

Если сотрудник числится в компании 17 рабочих дней(по ТК), из расчета полного месяца, цель делиться на 1,5.

Если сотрудник отработал меньше 6 дней(по ТК) из возможных рабочих в течении месяца после прихода, то его конвертация приравнивается к 0,6.

На второй месяц работы новичка план ставиться по аналогии с опытными операторами.

# Карта ошибок

1. Невыход на смену без предупреждения 1000 руб.
2. Невыход на смену с предупреждением -дополнительный выходной.
3. Обман абонента по тарифным условиям - 2000 руб.
4. Хамство в разговоре с абонентом (нецензурные выражения и ругательства, разговор на повышенных тонах) - полное лишение премии, вопрос об увольнении.
5. Заведение заявки без согласия клиента - 2000 руб.
6. Использование фродовых схем направленным на получение выгоды - 2000р, при повторении подобной ситуации, вопрос об увольнении.
7. Систематическое несоблюдение графика работы в системе - 500р.
8. Сотрудник находится в системе и использует режим паузы в своих личных целях - 500р. случай.
9. Систематическое не соблюдение скрипта утвержденного в компании не согласованных с руководителем и отделом по обучению - 500р.
10. Несоблюдение трудового распорядка компании, внутренних процедур и правил работы и взаимодействия в коллективе, сотрудниками, руководством - 1000р.(нарушение больше 2х раз, последующее за факт)

ИЗМЕНЕНИЯ В ДАННУЮ КАРТУ ОШИБОК МОГУТ ВНОСИТЬСЯ В ПОСЛЕДСТВИИ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ НЕУЧТЕННЫХ СИТУАЦИЙ ВЛИЯЮЩИХ НА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ РАБОТЫ.