

НАВЧАННЯ ЯК ЧАСТИНА ЕКОСИСТЕМИ РОЗВИТКУ ПЕРСОНАЛУ



СПІКЕРИ

РУЗАННА ЄГІАЗАРЯН

керівниця групи
навчання контакт-центру



КАТЕРИНА КАЧУРЕНКО

керівниця Центру підтримки
клієнтів та PO Sales & Support



COMFY 2024



DZWINNER 2024



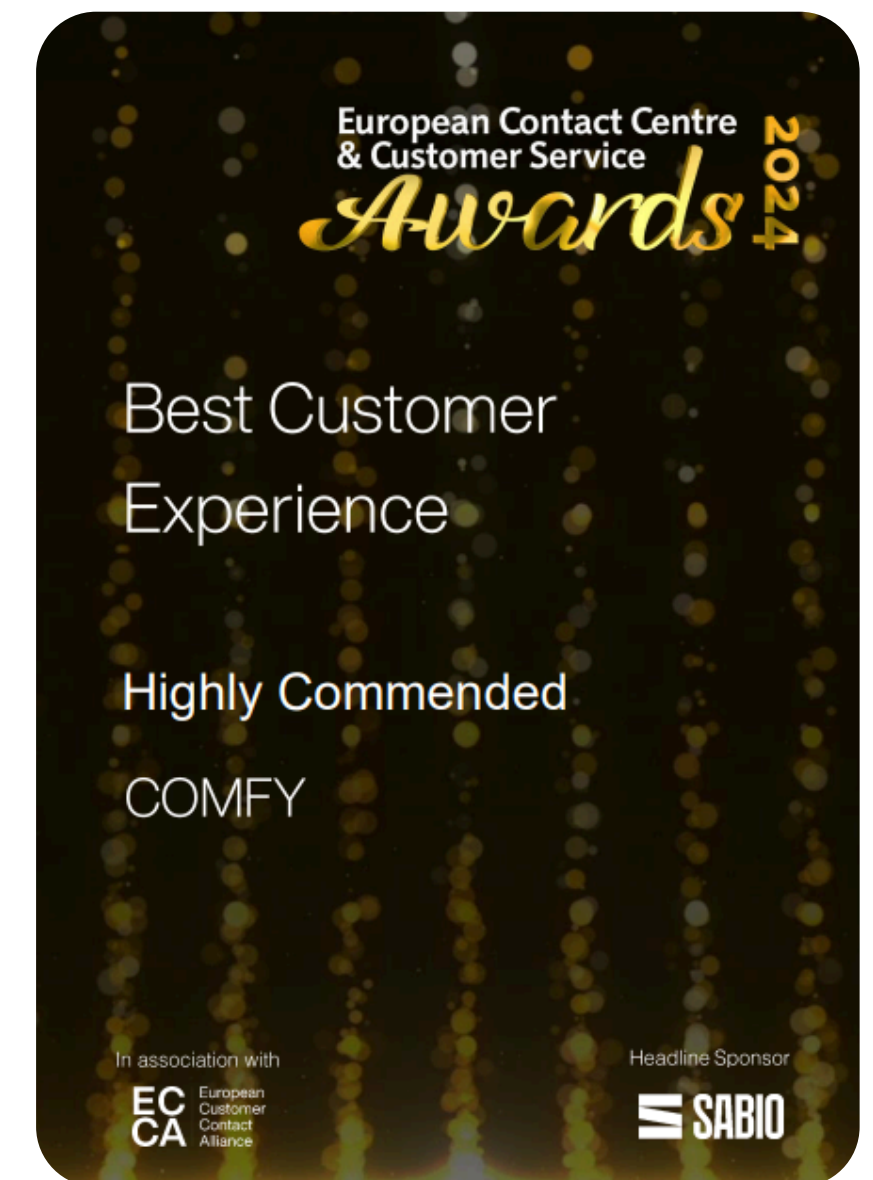
- Краща команда продажів
- Краща команда Troubleshooting
- Краща сервісна команда
- Краща команда підбору персоналу (рекрутингу)
- Менеджер року
- Наставник року
- Проєкт року
- Тренер року
- Продавець року
- Консультант року

UKRAINIAN CX EXCELLENCE'2024



- «Найкраща практика антикризових рішень»,
- «Найкращий омніканальний досвід»,
- «Кращий клієнтський досвід у контакт-центрі»,
- «Кращий онлайн клієнтський досвід»,
- «Краща практика використання зворотного зв'язку»

EUROPEAN CONTACT CENTRE & CUSTOMER SERVICE AWARDS 2024

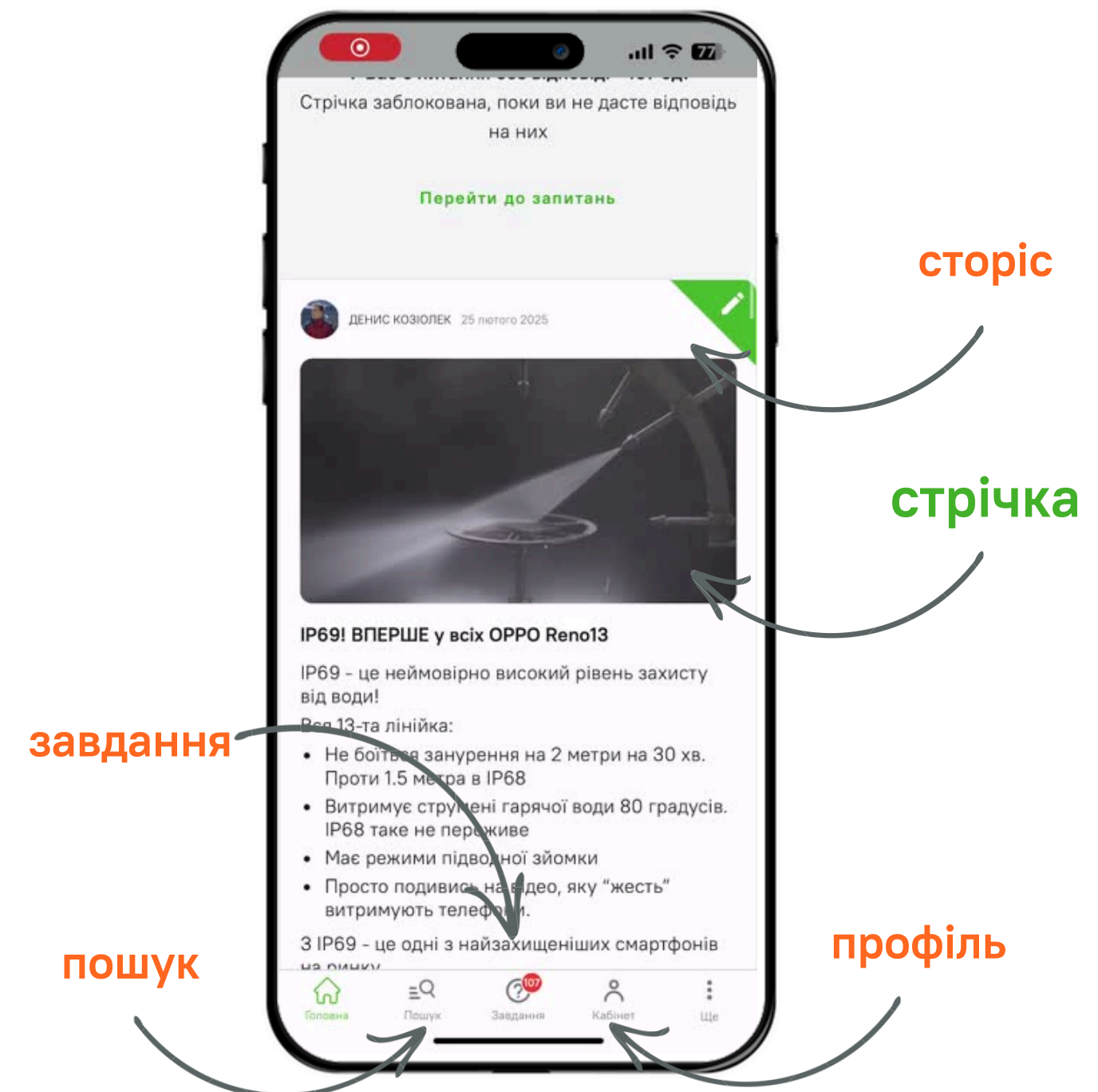


COMFY FEED

В ЗРУЧНОМУ ДОДАТКУ
DESKTOP + MOBILE

80% ПОКРИТТЯ ШТАТУ НАВЧАЛЬНИМИ ПРОДУКТАМИ РІЗНИХ РІВНІВ

COMFY START	АДАПТАЦІЯ ТА СТАЖУВАННЯ, НАСТАВНИЦТВО			
FEED DAILY	регулярне навчання для забезпечення знань, необхідних для щоденної роботи	РЕГУЛЯРНЕ НАВЧАННЯ		
		ПРОДУКТ	ПРОЦЕСИ	ОБСЛУГОВУВАННЯ
		ОНЛАЙН	ОФЛАЙН	ПРОЕКТИ
FEED +	проекти, націлені на розвиток в рамках поточної посади - підвищення кваліфікації	ДОДАТКОВЕ НАВЧАННЯ		
		SKILLS HUB	OPEN BOX	ВЕБІНАРИ/ВОРКШОПИ ПІД ЗАПИТ
FEED UP	проекти, націлені на розвиток кадрового резерву та діючих керівників	КАР'ЄРНИЙ РОЗВИТОК		
		LEADER HUB	АСЕССМЕНТИ	ОЦІНКА 360



НАВЧАННЯ СПП

- профіль наставника
- відбір наставників
- чек-лист для оцінки стажера
- навчання
- мотивація 💰

ознайомлення з
новими процесами
повторення
ключових процесів

ПРОГРАМА НАСТАВНИЦТВА

ПОТОЧНЕ НАВЧАННЯ З ПРОЦЕСІВ

ПРОГРАМА ПІДГОТОВКИ СТАЖЕРІВ

ЗМІНА ROAD-MAP СТАЖЕРА

АТЕСТАЦІЯ СПІВРОБІТНИКІВ

- 11 левелів навчання: процедури роздрібу і контакт-центра
- більше 30 відео-інструкцій
- схеми найскладніших процесів
- практика в тестовій базі

1 місяць: навчання

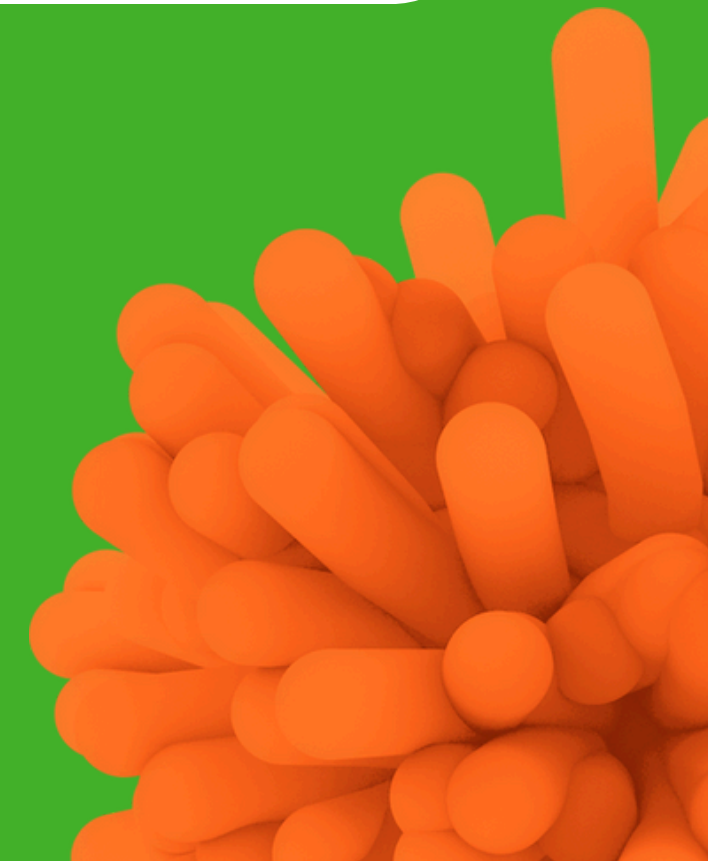
- теорія з координатором
- практика з ментором

ENPS 89%

2 місяць: адаптація у відділі

- KPI стажера
- проміжні опитувальники

AS-USUAL
RETAIL -> SERVICE -> SUPPORT



ВІДДІЛ ПІДТРИМКИ: ЛОЯЛЬНІСТЬ

КАТЕГОРІЇ ПИТАНЬ ЛОЯЛЬНОСТІ

Повернення нового товару

Товар з пошкодженням

Товар не працює

Товар з некомплектom

Повернення протермінованого сервісу

Заміна товару при тривалому/ повторному ремонті

Оплата ремонту за рахунок торгівельної організації

МАТРИЦЯ РІШЕНЬ ПО ТОВАРУ
ЮРИДИЧНІ РЕКОМЕНАДЦІЇ
ЗВЕРНЕННЯ ДО РОБОЧОЇ ГРУПИ
ПРЕЗЕНТАЦІЯ РІШЕННЯ КЛІЄНТОВІ



СХЕМИ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ



ОЛЕНА ШОСТАК 4 квітня 2025

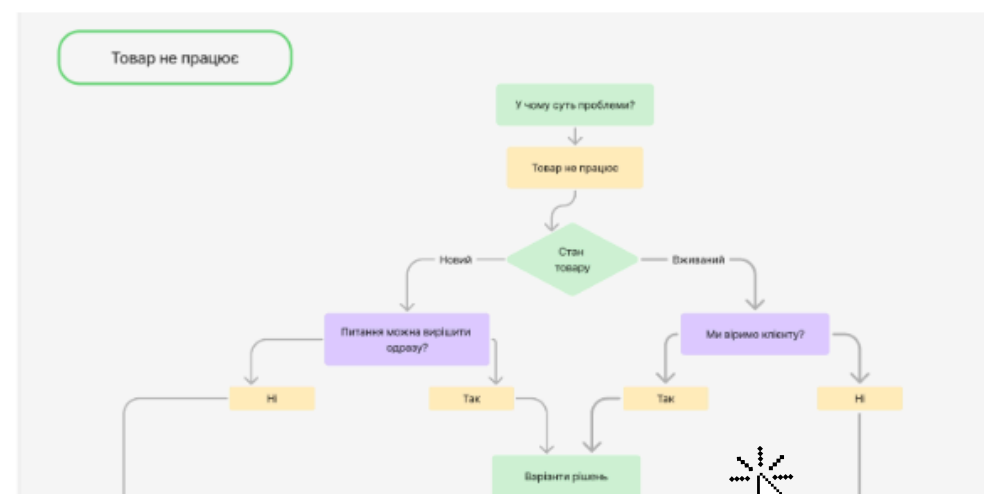
Товар не працює: суть проблеми та варіанти рішень

Товар не працює - тематика для випадків коли техніка

- не ввімкнулася,
- ввімкнулася одразу після покупки, але не працює на наступний день,
- товар який не виконує частину свого функціоналу і так далі.

Це здебільшого історія про дефекти, що виникли ще на моменті зборки товару на заводі 🛠

Як приймаємо рішення в залежності від ситуації 🖱



ПРОЦЕСИ СЕРВІС-МЕНЕДЖЕРА
ТИПИ ПОВЕРНЕНЬ
НЕКОНДИЦІЙНИЙ ТОВАР В МАГАЗИНІ

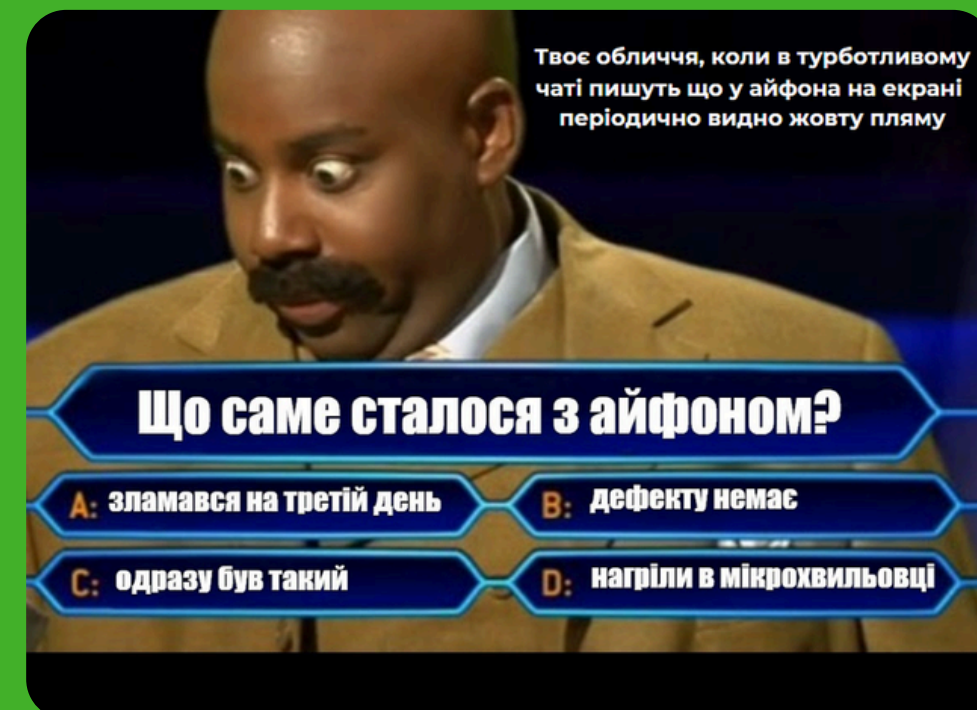
+ ВІДЕО

ВІДДІЛ ПІДТРИМКИ

ПРОВЕДЕННЯ
ПОВЕРНЕННЯ
В POS 2.0

Блок Повернення

+ ДЗВІНКИ
МЕМИ



НАСТАВНИЦТВО

1 ВІДБІР НАСТАВНИКІВ

- анкета для бажаючих
- оцінка показників
- відгуки керівника

1 2 3 4 5

 Програма наставництва оператора

Заплановано з 21.05.2024 16:20 по 21.05.2024 23:55
Наставництво: роль і місія

 RUZANNA BIAZARYN 20 травня 2024

COMFY START
Адаптація та наставництво

Рішення COMFY START - це всі наші програми підготовки стажерів на одній платформі.

[Відкрити заняття](#)

Заплановано з 21.05.2024 16:20 по 21.05.2024 23:55
Щоденник наставника

 RUZANNA BIAZARYN 21 травня 2024

Вступ
Привіт!

Вітаю тебе з початком нового етапу твого професійного розвитку - роллю наставника. Твоя задача - стати гарним прикладом для новачка і допомогти йому пройти адаптацію в нову для нього посаду.

2 НАВЧАННЯ

- курс + зустрічі
- щоденник наставника
- форма зворотного зв'язку

Зворотний зв'язок про стажера
Ось коротенька форма для покращення комунікації та економії вашого часу :)

regata78.ref@gmail.com [Змінити обліковий запис](#)

 Спільно не використовується



Зірочка (*) указує, що запитання обов'язкове

ПІБ стажера *

Мадін Олександр

Робоча зміна *

Лінія

3 ПРОЦЕС

СТАЖЕР СЛУХАЄ



СТАЖЕР ПРАЦЮЄ

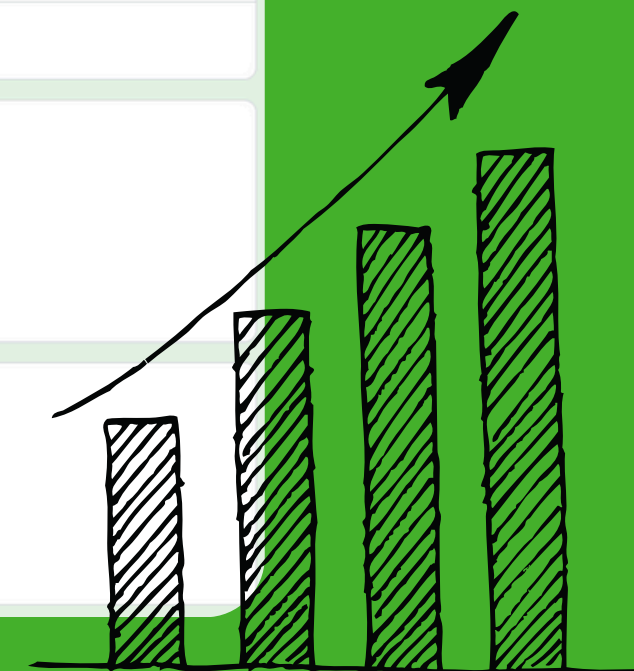


4 РЕЗУЛЬТАТ

навчено 150+ стажерів
сер. результат тесту 84%

відтік в 1 місяць скоротився
вдвічі - до 14%

є можливість суміщати
декілька груп навчання



ROAD-MAP НАВЧАННЯ

СТАЖУВАННЯ

АДАПТАЦІЯ В ВІДДІЛІ

РОБОТА У ВІДДІЛІ

ПОМІЧНИК

тренер

наставник + старший

старший + керівник

НАВЧАННЯ



програма
підготовки
стажера

курси про техніку
курси по процесах
опитування

база знань
продуктове
навчання
тренінги

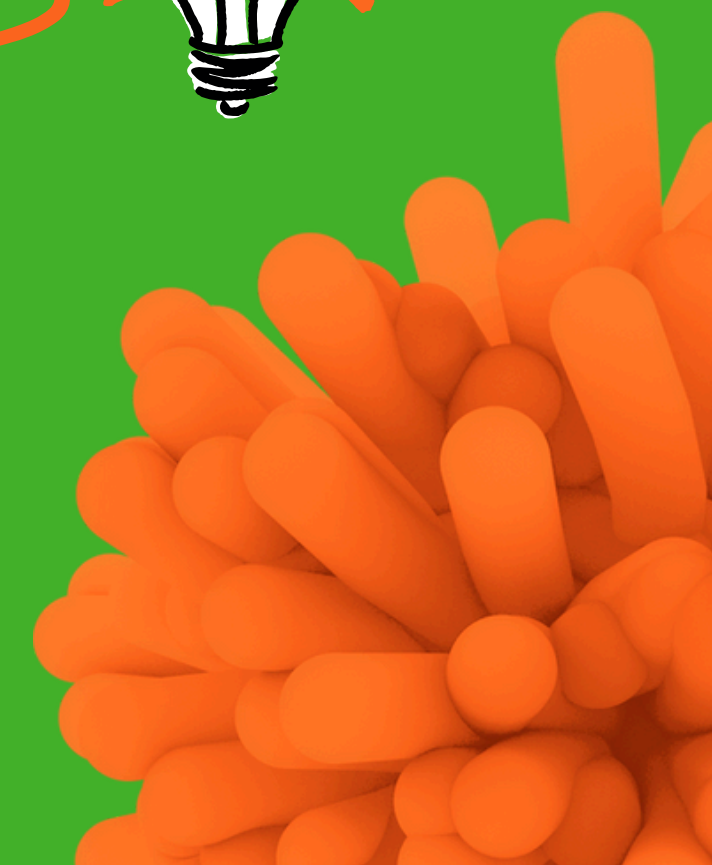


ОЦІНКА

підсумкове тестування
оцінка якості

КРІ -20%
відгуки наставника

КРІ

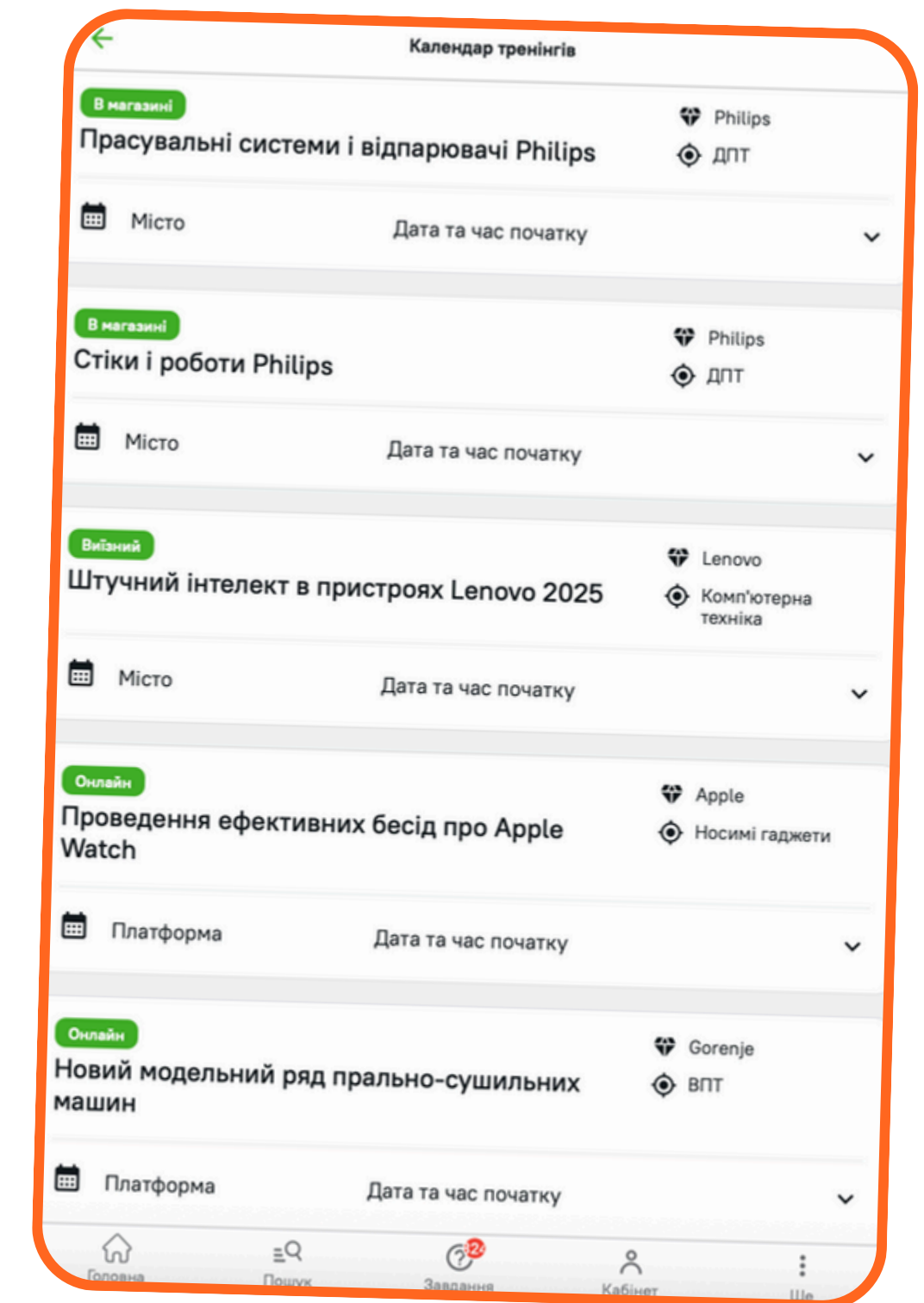
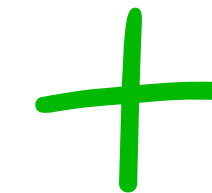


СЕЗОННІСТЬ

НАВЧАННЯ

СЕЗОННІСТЬ

ТРЕНІНГІВ



в основі – процеси

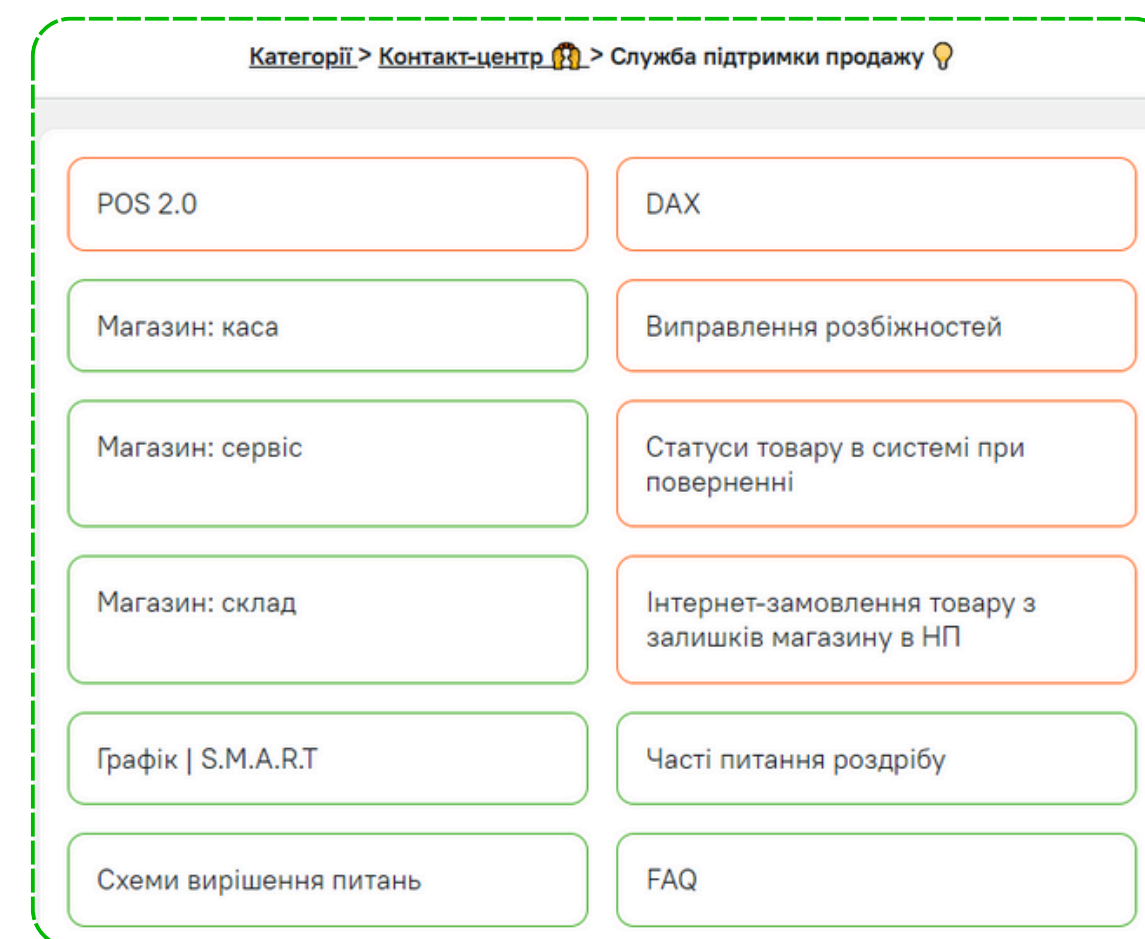
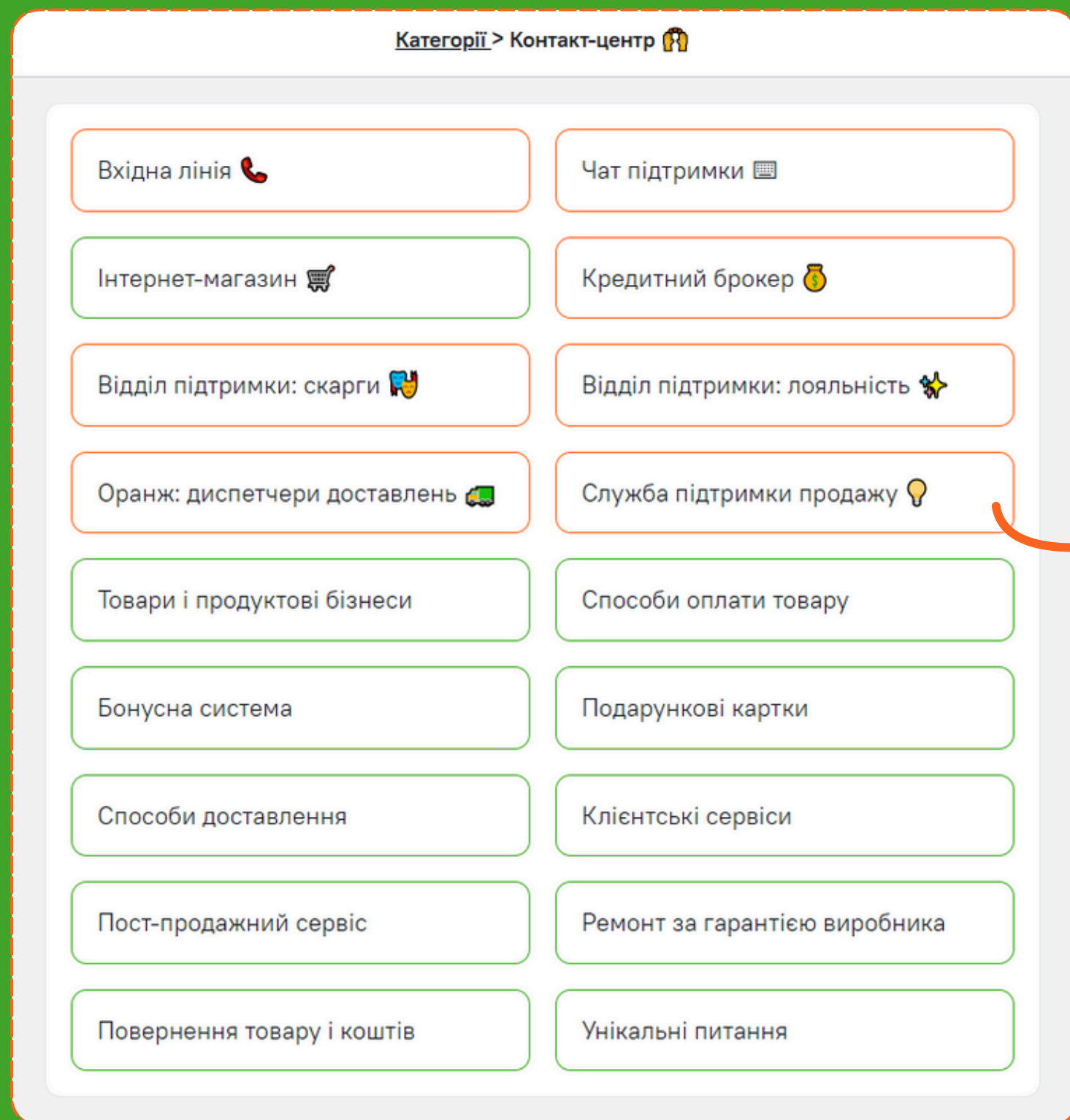
додатково – продукти

лончі, тренди, проєкти і сервіси



СТРУКТУРА БАЗИ ЗНАНЬ КЦ

- 4000+ унікальних статей
- пошук по тексту статті
- інтегровані розділи роздрібу, логістики, офісних дирекцій



LEADERHUB



ЛН 2024:

35 учасників, 15 отримали ІПР або статус “кадровий резерв”, 6 — посіли керівні посади

ЛН 2025:

26 учасників
(і навчання триває)

КАДРОВИЙ РЕЗЕРВ



- профілі посад
- бот для подачі анкет, профілі кандидатів, критерії
- результат leaderhub + асесмент
- скорочення часу закриття вакансії з 29 днів до 14 днів

НАВЧАННЯ КЕРІВНИКІВ

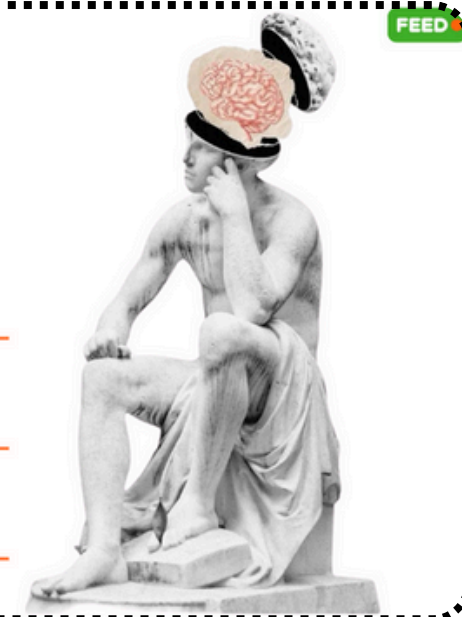
НАВЧАННЯ КЕРІВНИКІВ

ПРОЦЕСИ

БІЗНЕС

КОМАНДА

ЗМІНИ



- вхід в посаду
- формування команди
- робота з груповими КРІ
- управління змінами
- ...

ЗАПУСК 2026



БАЗОВИЙ МІНІМУМ  РОЗКІШНИЙ МАКСИМУМ

**НЕ ПОТРІБНО
ЗАХОДИТЬ**

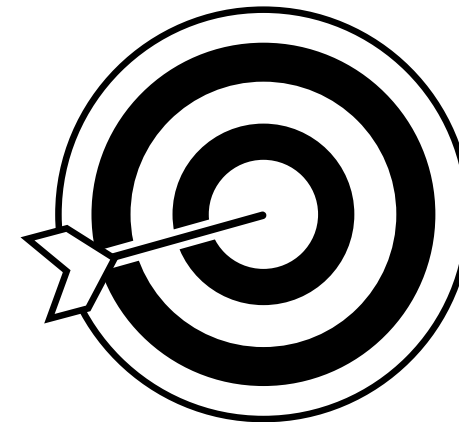
МОТИВАЦІЯ ДО

- БОНУС ЗА ПРОХОДЖЕННЯ НАВЧАННЯ З НАЙВИЩИМИ ПОКАЗНИКАМИ 🏆
- РЕЙТИНГ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ 🏆 1 2 3
- БАТЛИ ТА СПЕЦМІСІЇ В ОКРЕМИХ КУРСАХ 🗡️
- FEED TOKENS 💰 ЗА ЯКІ МОЖНА ПРИДБАТИ ТОВАРИ БРЕНДІВ-ПАРТНЕРІВ



МОТИВАЦІЯ ВІД

- РЕЗУЛЬТАТ НАВЧАННЯ ВПЛИВАЄ НА ОЦІНКУ ЯКОСТІ ⚠️
- НЕЗАДОВІЛЬНЕ ПРОХОДЖЕННЯ АТЕСТАЦІЇ = ⬇️ ЗП



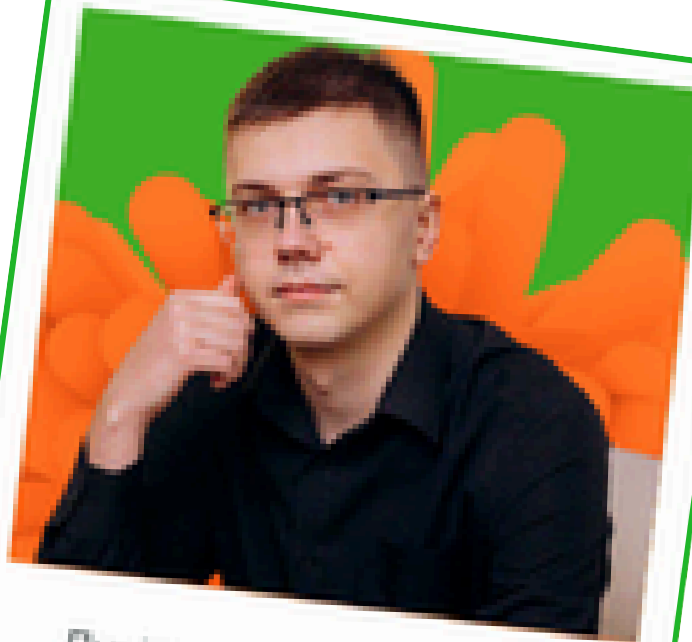
**Мета – не покарання, а
прививання відповідальності**

В НОВИХ РОЛЯХ

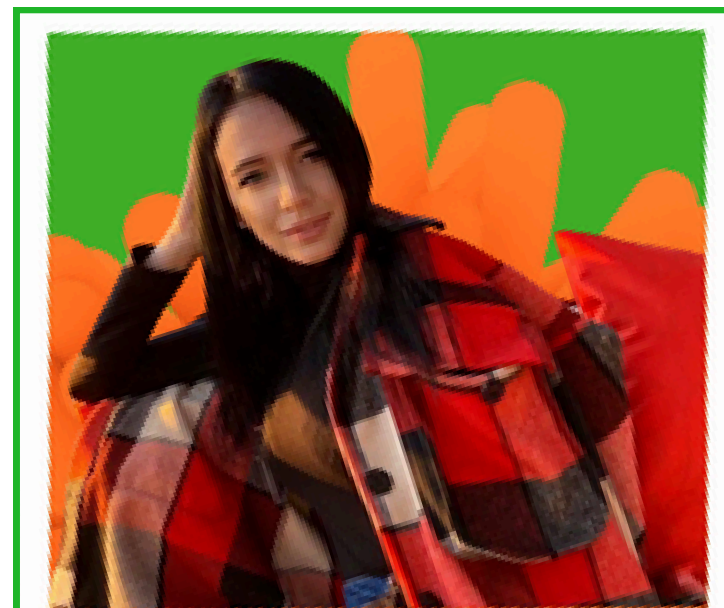
МАКСИМ ЛУК'ЯНЕНКО

2022 консультант року 🏆

2024 тім-лід команди
troubleshooting 🏆₂



Лук'яненко Максим нова
посада Менеджер відділу
Склад Постачальника



Павленко Каріна
Менеджер з корпоративних
продажів

КАРІНА ПАВЛЕНКО

2024 – супервізор року 🏆

СВІТЛАНА КОЛЯДА

2021 – краща група продажу 🏆

2023 – краща група продажу 🏆₂

2024 – менеджер року 🏆₂



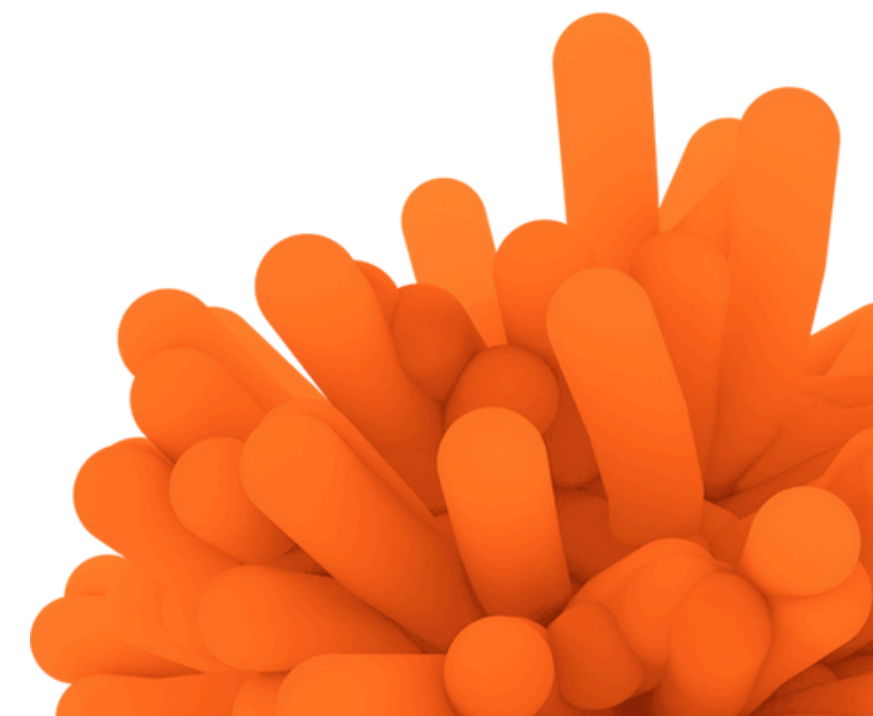
Коляда Світлана
Адміністратор проєктів



Карасьова Сніжанна
Ресечер

СНІЖАНА КАРАСЬОВА

2025 – консультант року 🌀



ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!