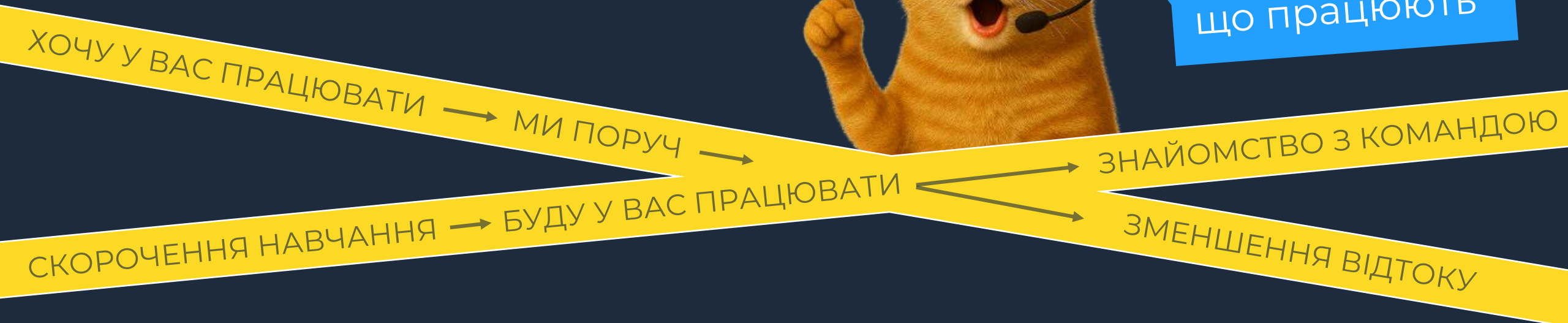


Простий STARt: перші кроки, що визначають успіх



або секрети
старту, 
що працюють



“Я хочу у вас
працювати”:
як ми будуємо шлях
новачка ●

Телефонне інтерв'ю

Очне/відео інтерв'ю

Запрошення на навчання

Перший день навчання

Заповнення документів

Навчання

Допуск

Вихід в графік

Виклики, з якими ми зіштовхнулися

Недостатня кількість відгуків

«Ну де ж ви всі? 🙄
Ми вже приготували каву і ноутбук!»

Відповісти
співесемі

Ми вже додали
з телеграм,
а він – в облайні

Недодзвін
до кандидатів

Ми ж не банк,
взяли слухавку

Відсів під час
навчання

«Навчання – не марафон,
але до чого сходити на 3-му дні»

Виклики, з якими ми зіштовхнулися

Недостатня
кількість відгуків

«Ну де ж ви всі? 👁️
Ми вже приготували каву і ноутбук!»

Відсутність
співесення

«Ми вже додали
співесення
в наш виступ»

Недодзвін
до кандидатів

«Ми ж не банк,
візьми слухавку!»

Відсутність
навчання

«Навчання – це маршrut,
але до нас ходять на зустріч»

Виклики, з якими ми зіштовхнулися

Недостатня
кількість відгуків

«Ну де ж ви всі? 👁👁
Ми вже приготували каву і ноутбук!»

Відсів після
співбесіди

«Ми вже додали
в Telegram,
а він – в офлайн»

Недодзвін
до кандидатів

«Ми ж не банк,
візьми слухавку!»

Відсів після
інтерв'ю

«Навряд чи маємо
декого з наших
кандидатів»

Виклики, з якими ми зіштовхнулися

Недостатня
кількість відгуків

«Ну де ж ви всі? 👁👁
Ми вже приготували каву і ноутбук!»

Недодзвін
до кандидатів

«Ми ж не банк,
візьми слухавку!»

Відсів після
співбесіди

«Ми вже додали
в Telegram,
а він – в офлайн»

Відсів під час
навчання

«Навчання – не марафон,
але дехто сходить на 3-му дні»



Зупинились,
проаналізували ...

І замість «так було
завжди» сказали
«зробимо краще»!

Недостатня кількість відгуків

«Кандидатів багато,
а анкет як кіт наплакав»



Розширили пошук кандидатів,
запустивши таргетовану рекламу V1.0

Facebook,
Instagram

Цільова
аудиторія



Розширили пошук кандидатів, запустивши таргетовану рекламу V1.0

Facebook,
Instagram

Цільова
аудиторія

19-25 років, студент
або безробітний

26-44 роки,
безробітний

36-44 роки,
безробітний

Обласні центри та великі міста

Вся Україна



Розширили пошук кандидатів, запустивши таргетовану рекламу V1.0

Facebook,
Instagram

Цільова
аудиторія

19-25 років, студент
або безробітний

26-44 роки,
безробітний

36-44 роки,
безробітний

Обласні центри та великі міста

Вся Україна

Як з нами
зв'язатися?

Тицнути «Відгукнутися»
та заповнити **анкету**

Ім'я, місто, час дзвінка



Розширили пошук кандидатів, запустивши таргетовану рекламу V1.0

Facebook,
Instagram

Цільова
аудиторія

19-25 років, студент
або безробітний

26-44 роки,
безробітний

36-44 роки,
безробітний

Обласні центри та великі міста

Вся Україна

Як з нами
зв'язатися?

Тицнути «Відгукнутися»
та заповнити **анкету**

Ім'я, місто, час дзвінка

Рекрутер зв'язується з кандидатом
та проводить співбесіду



**ПОЧНИ
СВІЙ ШЛЯХ**
з контакт-центром Київстар



Реклама V1.0



ВАШ НОВИЙ СТАРТ
з контакт-центром Київстар



навчаємо
з нуля



стабільність
та кар'єрний ріст



можна
віддалено

Цікаво?

Заповніть форму на вебсайті
kyivstar.ua/careers



ПОЧНИ СВІЙ ШЛЯХ
з контакт-центром Київстар



досвід
не обов'язково



класний
колектив



вибирай з дому
чи офісу

Цікаво?

Заповніть форму на вебсайті
kyivstar.ua/careers



Продовжили перетворювати кліки на реальних кандидатів

Розширили
географію

Вся Україна

Змінили вік
цільової аудиторії



Продовжили перетворювати кліки на реальних кандидатів

Розширили
географію

Вся Україна

Змінили вік
цільової аудиторії

19-25 років, студент
або безробітний

26-44 роки,
безробітний

Продовжили перетворювати кліки на реальних кандидатів

Розширили географію

Вся Україна

Змінили вік цільової аудиторії

19-25 років, студент або безробітний

26-44 роки, безробітний

Додали питання в анкету

Чи є стаціонарний інтернет?
Чи є досвід віддаленої роботи?
Чи готові працювати повний робочий день?



Продовжили перетворювати кліки на реальних кандидатів

Розширили географію

Вся Україна

Змінили вік цільової аудиторії

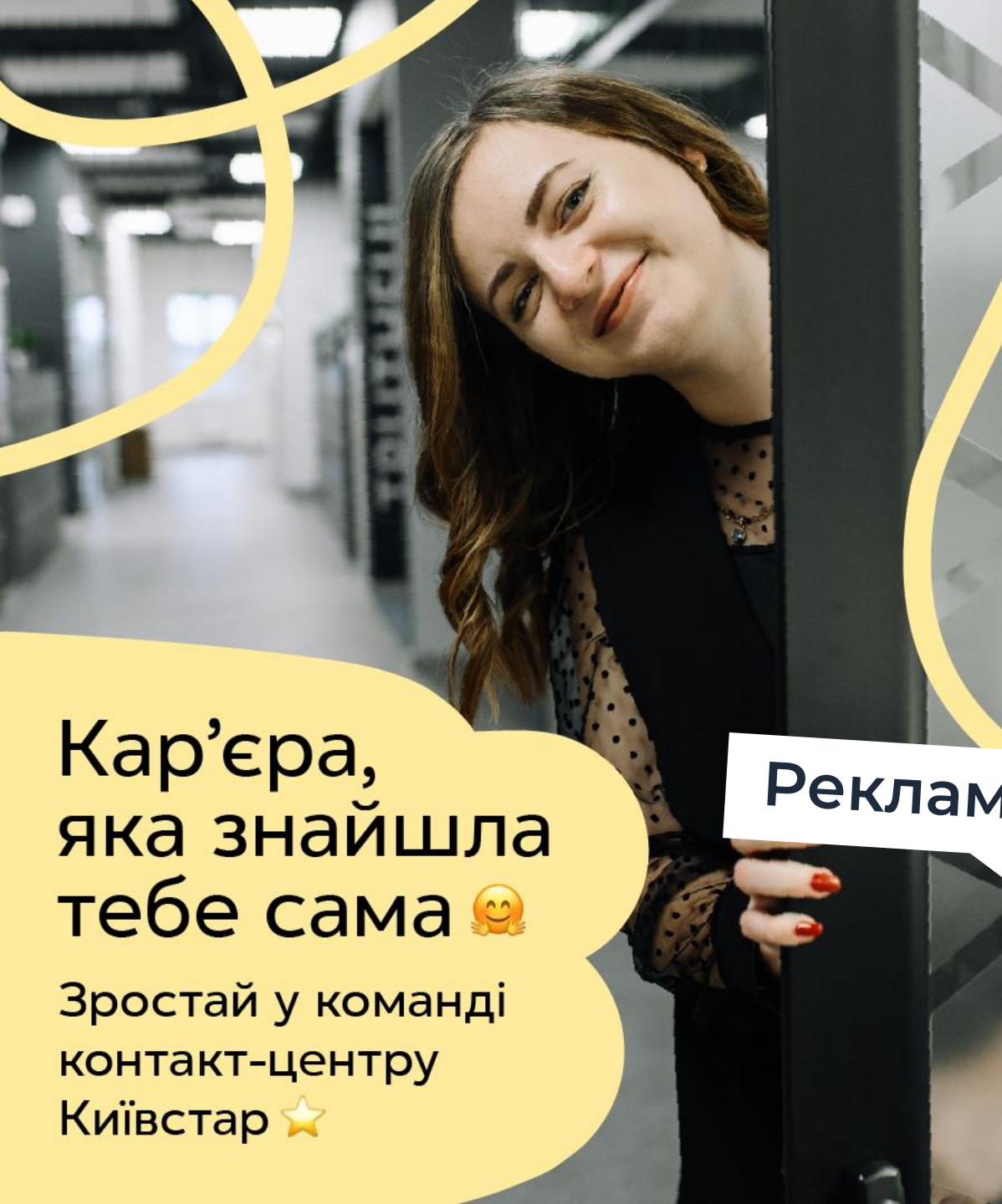
19-25 років, студент або безробітний

26-44 роки, безробітний

Додали питання в анкету

Чи є стаціонарний інтернет?
Чи є досвід віддаленої роботи?
Чи готові працювати повний робочий день?

Реклама V2.0:
ми не зупиняємось



Кар'єра,
яка знайшла
тебе сама 🤗

Зростає у команді
контакт-центру
Київстар ✨

Реклама V2.0



Шукаєте новий шлях?

Для вас — нові можливості
у контакт-центрі Київстар

Таргетована реклама: мережі та географія

61%

Instagram



8%

запросили
на співбесіду

49%

Facebook



15%

запросили
на співбесіду



Таргетована реклама: мережі та географія

61%
Instagram



8%
запросили
на співбесіду

49%
Facebook



15%
запросили
на співбесіду



Недодзвін до кандидатів

«Алло, це шанс на нову
кар'єру, а не спам!»



Змінили підхід до опрацювання контактів: переглянули час дзвінків та SMS-інформування

Дзвонили лише в обраний
час, зазначений кандидатом
вечірні дзвінки та у вихідні не робили

SMS з номером
рекрутера

в резерв записуємо
номер, якщо не
додзвонились

Змінили підхід до опрацювання контактів: переглянули час дзвінків та SMS-інформування

Дзвонили лише в обраний час, зазначений кандидатом
вечірні дзвінки, тільки у вихідні

SMS з номером рекрутера

Забираємо в резерв, якщо зараз немає умов для роботи, обладнання

Дзвонимо НЕ лише в обраний час, а й в інший
найкращий рівень відповіді з 13:00 до 16:00

SMS після 2-ї спроби

Робимо 4–5 повторних дзвінка в різний час



На 17%
знизився
недодзвін
до кандидатів

У нас для вас чудова новина –
ви з понеділка у нас працюєте)

Відсів після співбесіди

«Пройшов співбесіду, сказав “так” –
і зник, як герой трилера»...

До старту навчання
познайомити та об'єднати
потенційну команду,
зменшити стрес
від очікування подій
першого дня навчання



3
дні

Знайомство

відповідальний Рекрутер

9
днів

Навчання

1 день

Вихід в графік

5
днів

Зворотний зв'язок



На 10%
знизився відсів
запрошених
кандидатів

ЮХХУ, ти залишився з нами!

Відсів під час навчання

«Почав вчитися, але не дійшов до фіналу –
як серіал без останньої серії»

Полегшити сприйняття
матеріалу, надати
підтримку, залишатись
на зв'язку з новачком,
пом'якшити адаптацію
до робочої атмосфери



3
дні

Знайомство

9
днів

Навчання
відповідальний Тренер

1 день

Вихід в графік

5
днів

**Зворотний
зв'язок**

На 5 днів скоротили навчання новачка

14 днів



9 днів



+ 7257 додаткових
дзвінків

+ 9% зросла ефективність
продажів

- 7% скоротили середній
час відповіді

+ 0.6 зросла оцінка CSI
бала у новачків



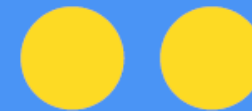
На 5% знизився
відсів під час
навчання

Швидше починають заробляти
свої бонусні грошенятки



Книга НОВАЧКА

Книга як частина комунікації



ПРОСТИЙ **STAR**t:

ВІД УЧНЯ ДО ЕКСПЕРТА



КНИГА ДЛЯ НОВАЧКІВ
КОНТАКТ-ЦЕНТРУ КИЇВСТАР

Книга НОВАЧКА

Як книгу бачить новачок:
перший день навчання

Level #2

День 1 (публікація 1) 13:46 ✓✓

Привіт! З нетерпінням чекаю на нашу зустріч. Швиденько лайкніть повідомлення, хто вже на шляху до офісу 😊 13:46 ✓✓

День 1 (публікація 2) 13:46 ✓✓

Як настрій? 🙄

Мабуть, ви вже на шляху додому, мрієте про відпочинок після насиченого дня.

Використайте час в дорозі з користю 🧐 13:46 ✓✓



ПОРАДИ

13:46 ✓✓

Порада 1

Одразу включаєтеся у навчання, занотовуйте, закінчуйте всі завдання вчасно 13:46 ✓✓

GIF



13:46 ✓✓

Книга НОВАЧКА

Як книгу бачить новачок:
перший день навчання

Порада 4

Сьогодні

Без паніки! Якщо під час навчання виникли складнощі у роботі технічного обладнання чи програм - скажіть відразу мені. Я поруч



13:46 ✓



13:46 ✓

Порада 5

Пропуски та запізнення не припустимі. Однак, якщо непереборна сила впливає на ваші обставини, обов'язково повідомте мене

13:46 ✓



13:4 ✓

Допомогти адаптуватися
в новій команді
та познайомитися
з правилами, традиціями
колективу контакт-центру



3
дні

Знайомство

9
днів

Навчання

1 день

Вихід в графік

5
днів

Зворотний
зв'язок



Перший робочий день: відправляємо вітання та гайд для роботи

Привіт, друже! 😊

Ти пройшов шлях від учня до працівника. Сьогодні твій перший робочий день, вітаю! Бажаю, щоб цей новий етап твоєї кар'єри був сповнений радісних моментів, досягнень та професійного зростання.

За [посиланням](#) – повна версія книги «Простий STARt: від учня до експерта». Дізнавайся ще більше цікавинок, порад та секретів для успішної роботи в контактному центрі.

Згодом повернусь до тебе, щоб отримати зворотний зв'язок.

Успіхів тобі!

Наскільки часто
новачок звертався
до книги в перші
місяці роботи?

85 новачків

читали > 2-х разів

82 новачка

досі перечитують

53 новачка

читали > 5-ти разів

46 новачків

читали 1-2 рази

10 новачків

не читали ні разу(

276

новачків пройшли
опитування

Файний колектив,
добра подача інформації
та розуміння щодо кожного

Зрозуміти термінологію, яка
використовується кожного
дня під час роботи

Що для тебе було цінним та важливим
у процесі знайомства з нашою
компанією на шляху від новачка до
експерта?

Найважливіше – тренер, керівник та колеги, їх
підтримка та допомога, особливо у перші тижні
знайомства з компанією

Файний колектив,
добра подача інформації
та розуміння щодо кожного

Більше цікавих історій від
абонентів (про козу і маячок –
вогонь) :)

Все супер, дуже підходить
новачкам

Що можна додати в книгу?

Більше фотографій
та живих прикладів розмов

Найважливіше – тренер, керівник та колеги, їх
підтримка та допомога, особливо у перші тижні
знайомства з компанією



Почули новачка та зробили оновлення в книзі

Додали
більше фото з заходів

Розширили словник
з термінологією

Додали вправи
для очей

Адаптували під
віддалений формат
навчання

Змінили послідовність
видачі інформації
(словник)

Додали завдання
для отримання
промокоду ТБ

ЗМІСТ

Цінності та місія компанії	3
Структура нашого департаменту	5
Правила спілкування	7
Термінологія	9
Наші сайти та сектори	14
Взаємодія із супервізором	18
Правила та традиції в командах	19
Кар'єрні сходи	22
KPI (показники ефективності)	26
Навички продажу	30
Типологія клієнтів	31
Ментальне здоров'я	36
Фізичне здоров'я	40
Твої робочі програми	49
Корпоративний Facebook — Workplace	50
Подяки від абонентів	53
Побажання та цікаві історії від керівників	55

3



Колега, почнемо з найважливішого, що нас об'єднує в одну дружню та велику команду Київстар.

НАША МІСІЯ:

Відкриваємо нові можливості для України та змінюємо життя людей на краще.

ЦІННОСТІ:

КЛІЄНТИ НАША ПРИСТРАСТЬ
слухати, вчитися та розвиватися

ІННОВАЦІЙНІСТЬ
незпинний пошук наступного найкращого досвіду для клієнтів

ПІДПРИЄМНИЦЬКИЙ ДУХ
гнучкість задля використання можливостей та перетворення потенціалу на реальність

СПІВПРАЦЯ
працюємо в команді, вчимося на помилках, щоб успішно створювати цінність

ЧЕСНІСТЬ
беззаперечно підтримуємо сумлінність і високі етичні стандарти

Якщо це відгукується і тобі, тоді ти точно справжній ківстарівець!

9



ТЕРМІНОЛОГІЯ:

GSM мобільний зв'язок

FTTB домашній інтернет

KMS (SABIO) наша база знань, той самий «внутрішній Google», у якому ти шукаєш інформацію про послуги, тарифні плани та процедури

КЦ (СС або ЦТО) контактний центр (раніше ми називались центром телефонного обслуговування). Зазвичай такі скорочення ти бачитимеш у процедурах. Це маркер, який означатиме, що описані дії точно належать до твоєї компетенції

Магазини (ЦПіО або ЦОА) магазини Київстар, де також обслуговують клієнтів. Раніше вони мали назву «Центр продажів і обслуговування» та «Центр обслуговування абонентів»

ГПО генеральна підрядна організація у місті клієнта, яка займається підключенням та усуненням складнощів з домашнім інтернетом

Супервізор (супер) твій керівник. Саме до нього після допуску ти звертатимешся зі всіма питаннями (від графіку роботи та оформлення відпустки до обговорення своїх досягнень і траблів)



Це перший контакт-центр компанії, який був заснований у грудні 1999 року. Зараз цей сайт спеціалізується на обслуговуванні B2B сегменту.

Кар'єра в КЦ Києва починається з обслуговування абонентів Contract, хоча для інших міст це вже є другою сходинкою розвитку.

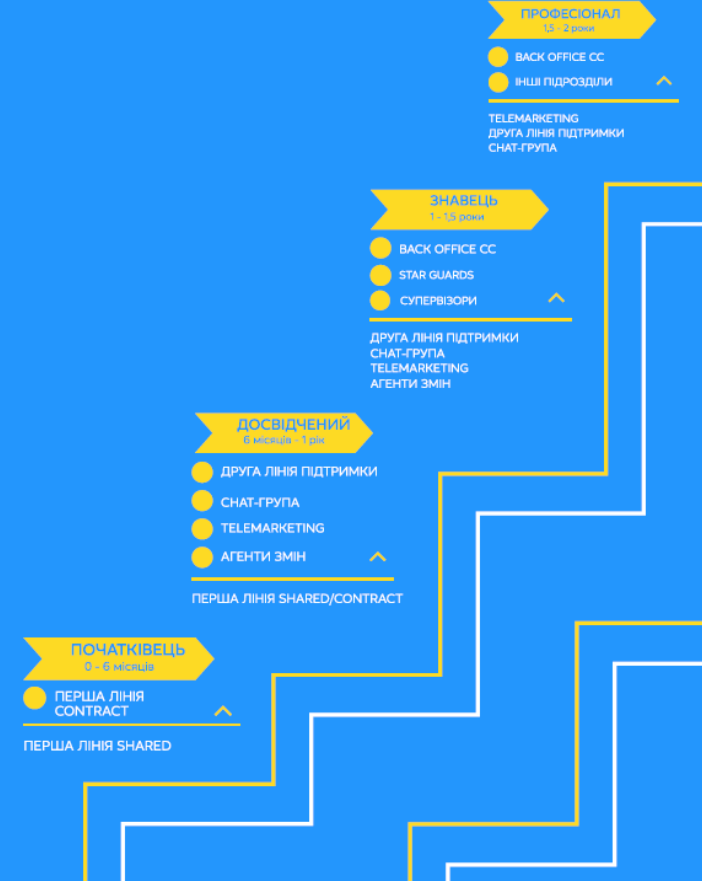
Також тут є унікальний напрямок індивідуального обслуговування клієнтів.

Напрямки:

- Перша лінія Contract
- Друга лінія підтримки
- VIP-сектор
- Чат
- Розвиток та підтримка бізнес-клієнтів GSM
- Продажі абонентам GSM



КАР'ЄРНІ МОЖЛИВОСТІ



У кожної команди є правила, що допоможуть впевнено досягати результатів. В основі цих правил лежить досвід, тому вони точно стануть в пригоді, щоб швидше вийти на високі показники. Краще вчитись на чужих помилках, погоджуєшся? Дослухайся та якомога швидше забирай їх у свій багаж знань 😊

БУДЬ ОБІЗНАНИМ

- Перед зміною читай новини та пошту
- Курси проходь одразу, не затягуй. Про проходження відпиши керівнику
- Якщо ти дізнався якусь важливу інформацію (наприклад, від ДЛП або в базі знань), ділись цим у групі сектора або відправ інформацію на пошту
- Слідкуй за своїми показниками. Отримавши оцінку за дзвінок – прослухай його, опрацюй помилки та надай зворотній зв'язок супервізору

ПОВАЖАЙ СЕБЕ ТА КОЛЕГ

- Залишай за собою чисте робоче місце
- Пам'ятай, що працюєш в колективі, тому приходи в офіс охайним
- Якщо у тебе перерва – не заважай працювати іншим
- Суперечки вирішуй особисто, не долучай до цього весь колектив

СУМЛІННО ПРАЦЮЙ

- Працівники з найкращими показниками обирають графік на наступний місяць або мають інші приємні переваги

ТВОЇ КРІ

Для того, щоб бути успішним у своїй справі, а згодом мати змогу для розвитку та руху кар'єрними сходами, потрібно виконувати свою роботу якісно та професійно. Ти вже успішно почав застосовувати отримані під час навчання знання на практиці, знаєш як зацікавити клієнта та запропонувати ту чи іншу послугу. Твоя ефективність напряму впливає на твої показники, а вони, у свою чергу, на мотиваційний платіж, який щомісяця нараховується до ставки.

РОЗРАХУНОК МОТИВАЦІЙНОГО ПЛАТЕЖУ МІСТИТЬ В СОБІ ТАКІ ПОКАЗНИКИ

Сервіс:

- якість обслуговування
- клієнтська оцінка CSI
- відповідність режиму обслуговування

Продажі:

- продаж послуг

Незважаючи на різну вагу, кожен з показників важливий для досягнення загального результату. Для тебе вже розроблені схеми, правила, інструкції, які ти знайдеш у базі знань.

А ТИ ЗНАЄШ?

ТАКІ ЖАРТІВЛИВІ ІСТОРІЇ 🤔

Вадим:

"Пригадується абонентка, яка цікавилася послугою "Маячок", бо у неї паслася коза з прив'язаним на шию мобільним телефоном і через "Маячок" хазяйка її шукала."



Іра:

"Якось я гучно чхнула під час розмови, чого абонент не очікував і спочатку злякався. Далі деякий час ми не могли продовжувати розмову, бо дико реготали. В кінці розмови абонент похвалив КЦ за те, що тут дійсно працюють живі люди."



Оля:

"Повідомила абонентці, що кошти, зняті за дзвінок на номер розважального контенту (Знайомства). Пауза секунд 10... Далі: "Артемко, падлюка, я тобі дам дзвонити на платні номери замість домашки!!!". *звуки бійки*"



НАВИЧКИ ПРОДАЖУ

Продажі – невід'ємний етап діалогу з клієнтом. Під час продажу ти пропонуватимеш вигідні тарифи, послуги і нові можливості для клієнта.

Зовсім скоро на тренінгу ти навчишся органічно переходити від сервісної частини до пропозиції, майстерно презентувати, знаходити влучні аргументи для роботи із запереченнями та з позитивом завершувати угоду.

Щоб продаж був успішним, звертай увагу на потреби клієнта та підбирай найзручнішу для користування послугу. Аргументуючи, спирайся на переваги послуг, завжди запитуй думку клієнта і не роби за нього висновок, чи йому це вигідно.

Ми продаємо у першу чергу турботу, комфорт, безпеку, престиж та інші блага, а вже потім послуги компанії.

Запевняю, отримавши від тебе пропозицію, клієнт буде вдячний за увагу до нього, більше довірятиме тобі як професіоналу. До речі, як показує практика, у таких дзвінках завжди вища оцінка CSI.

Навички продажів знадобляться тобі скрізь, і вдома, і в соціумі при спілкуванні з людьми, де потрібно презентувати будь-що, переконувати, вдало підбирати аргументи та домовлятися. Це цінний досвід, завдяки якому ти станеш справжнім гуру!

А ТИ БАЧИВ?

НАШІ ЗАХОДИ

Зоряна сила



StarGuards Campus

День групи. Черкаси



День вишиванки. Київ



ФІЗИЧНЕ ЗДОРОВ'Я

Важливість голосу

Під час тривалого спілкування наш голос втомлюється і втрачає чіткість.

Аби зняти перевантаження із голосового апарату необхідно щодня працювати над правильним диханням, робити артикуляційні вправи та тренувати дикцію.

Правильно дихаємо (виконуй кожну вправу 5-6 разів)

1 «Глибоке дихання»

Зроби глибокий вдих та відчуй, що живіт рухається вперед, а ключиці залишай нерухомими – так повітря потрапляє набагато глибше в легені і кожен видих триває довше.

2 «Звуки»

Поклади руку на живіт. Вдихни і різко видихни, вимовляючи по чергово звуки «ццц» та «ччч».

3 «Раз, два, три...»

Зроби глибокий вдих. На видиху рівномірно рахуй вголос. За допомогою такої вправи відстежуй свій прогрес: що довше ти рахуєш на одному подиху, то краще орудуєш своєю діафрагмою.

Корпоративний футбол



Star Galaxy. Львів

День народження сайту. Дніпро



Campus FTTB



Секрет в увазі, спілкуванні
та щирій залученості!



Разом краще: приводьте друзів та родичів до нас!

Ваш друг = наш
👀 новий колега

