

Специалист контактного центра



СТАНЬТЕ ЧАСТЬЮ КОМАНДЫ
ПРОФЕССИОНАЛОВ

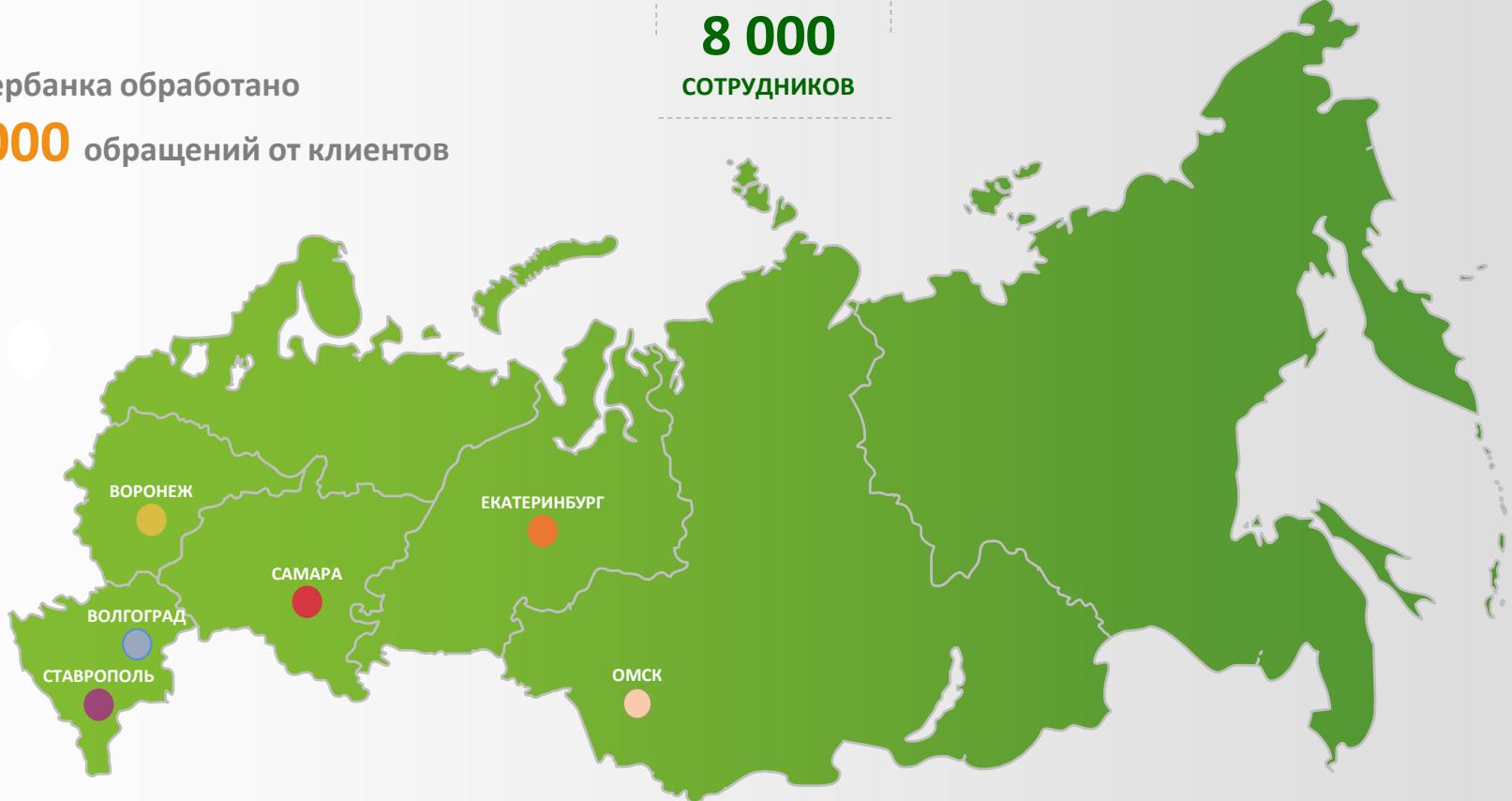
География Контактных Центров Сбербанка России



ВОРОНЕЖ	ВОЛГОГРАД	СТАВРОПОЛЬ	САМАРА	ЕКАТЕРИНБУРГ	ОМСК
1 005 сотрудников	1 260 сотрудников	1 158 сотрудников	1 350 сотрудников	933 сотрудника	2 568 сотрудников

Более
8 000
сотрудников

За 2015 год в КЦ Сбербанка обработано
более **72 000 000** обращений от клиентов



Специалист Телемаркетинг



Отдел телемаркетинга

- Активные продажи банковских продуктов и услуг на исходящей линии
- Помощь и решение возникших у клиентов вопросов.
- Работа с банковским программным обеспечением.

Специалист Входящие вызовы

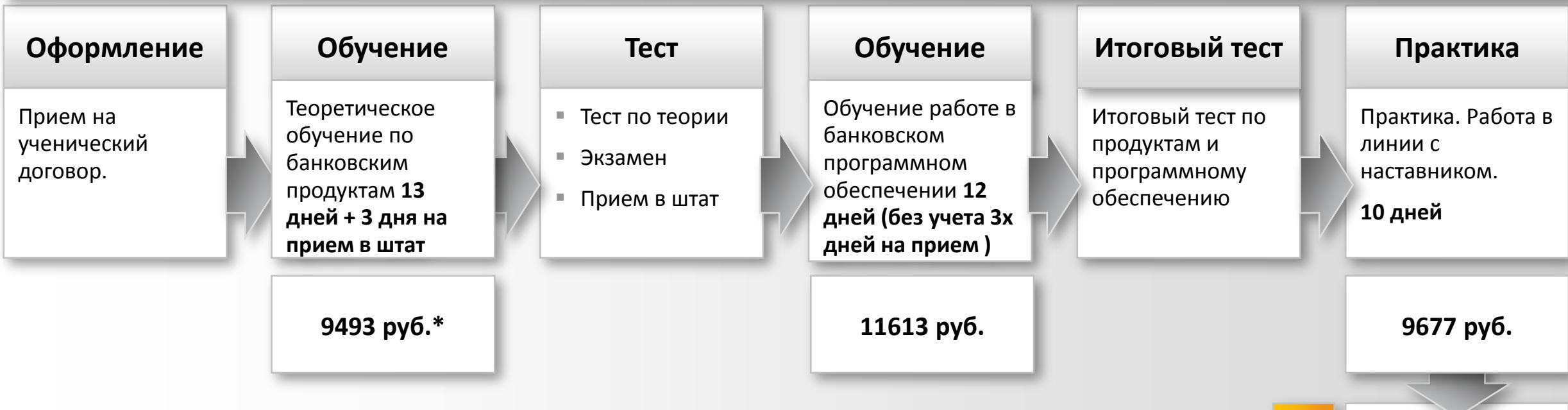


Отдел обслуживания входящих вызовов

- Консультирование клиентов по всей линейке продуктов и услуг Банка.
- Помощь и решение возникших у клиентов вопросов.
- Презентация и продажа банковских продуктов и услуг на входящих вызовах.
- Работа с банковским программным обеспечением.

Этапы обучения

Ученик



Форма обучения

- Дневная или вечерняя
- Пятидневная или шестидневная неделя с 2-мя плавающими выходными

Примечания

- * - Выплачивается в случае успешного прохождения итогового теста
- ** - переводится в течение 1 месяца

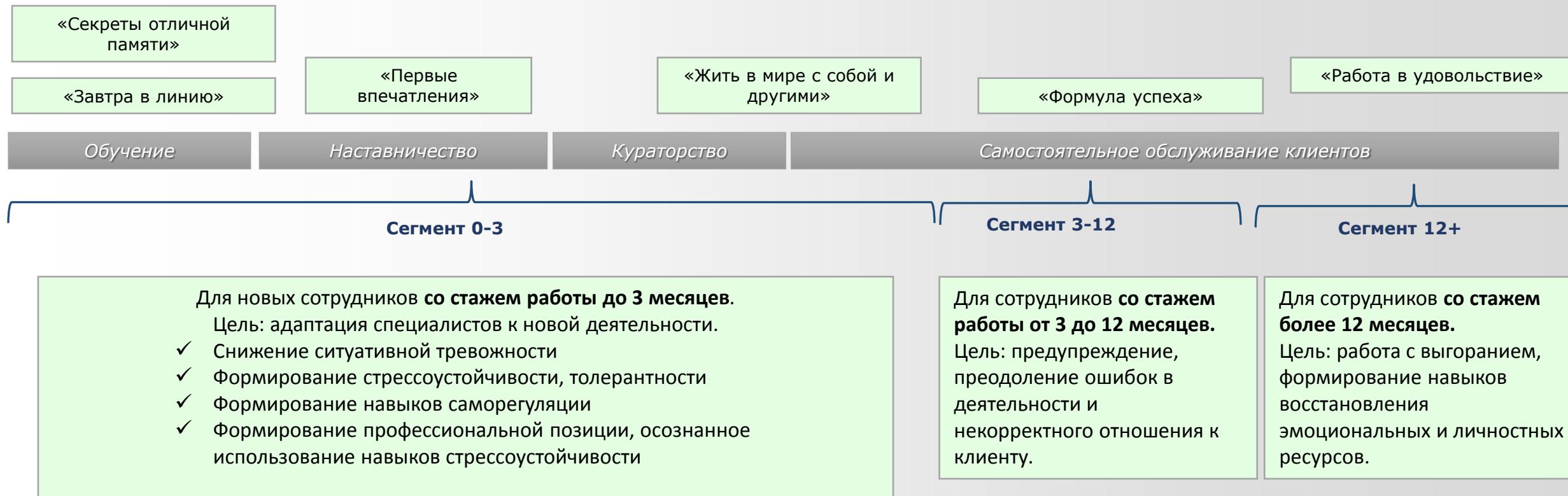
Специалист

Выход

- Выход в линию
- Распределение в группы

23000 руб. **

Программы психологической поддержки



Дополнительно в функционал психолога входит организация и проведение диагностических исследований (адаптация, микроклимат, профессиональное выгорание), оказание консультативной помощи, аналитическая деятельность.

Оплата труда специалиста контактного центра



Оклад

23000 руб.



Премия

11500 руб.

- Качество обслуживания клиента
- Скорость обслуживания клиента
- Выполнение плана по продажам

Заработка плата

34500 руб.

+ 34500 в год gross (ср. год премия)

Годовая премия – коэффициент 1,5 от окладной части

Дополнительные возможности увеличения дохода

Обучение других
сотрудников



Max 15000 руб.

Выход на работу
в выходной день



3000 руб за 1
смену.

Сверхурочные часы
в рабочие дни



1700 руб за 8 часов
в месяц

Дополнительный заработка

20000 руб.

Матрица карьерного роста сотрудника Контактного центра

Вертикальный рост внутри отдела
Обслуживания входящих вызовов



Начальник

Начальник сектора

Руководитель группы

Ведущий специалист

Старший специалист

Специалист

Пути горизонтального развития



Отдел
обслуживания
ключевых
клиентов (VIP,
CORP, ТСП)

Отдел
телемаркетинга
(продажи)

Отдел
Отложенных
операций и
Сохранения
клиентов

Переходы по
банку

Отдел
Обслуживания
вызовов

Сектор
операционной
поддержки

Отдел
мониторинга,
планирования
и
оперативного
контроля



Бонусы работы в Контактном центре Сбербанка



Полный социальный пакет

- Оплачиваемый отпуск – 28 дней в году
- Оплата больничных листов
- Единовременная выплата при рождении ребенка
- Отчисления в пенсионный и другие фонды

ДМС

- Амбулаторно-поликлиническая помощь
- Скорая медицинская помощь
- Личный врач
- Периодические медицинские осмотры

Дополнительные бонусы

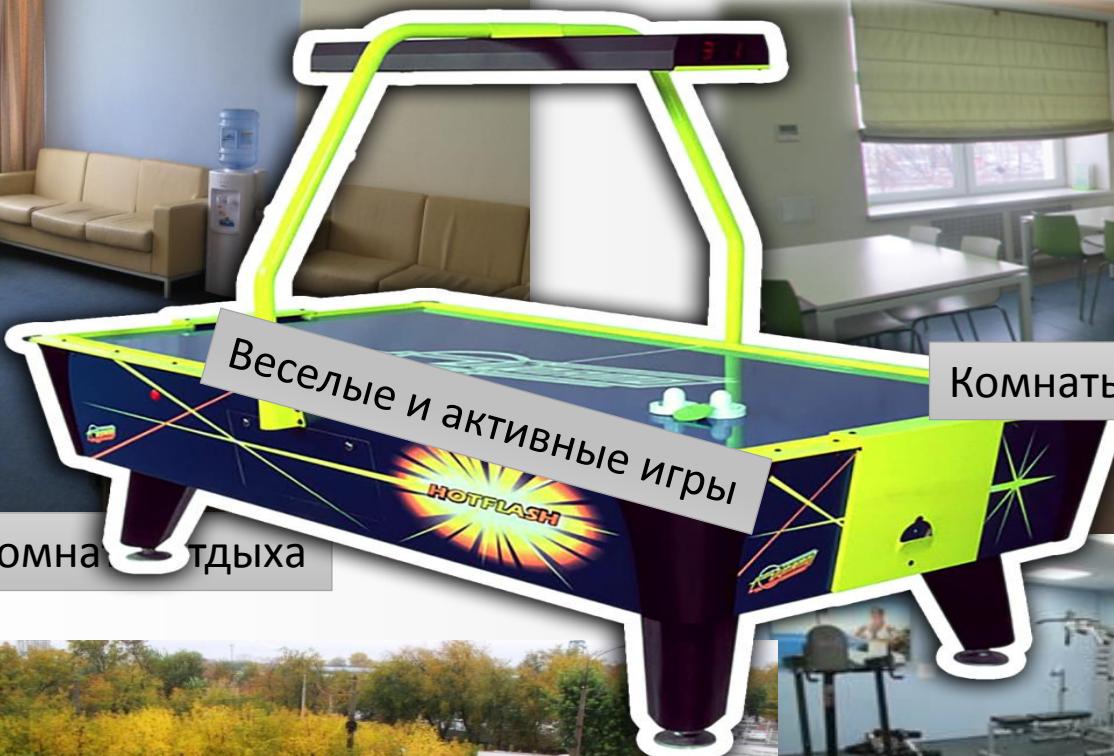
- Тренинги для сотрудников за счет банка
- Льготные условия на продукты Банка и компаний-партнеров
- Наличие собственного тренажерного зала
- Бесплатное такси для сотрудников, заканчивающих работу ночью
- Корпоративные скидки на билеты в театр, концерты, музеи и т.д.
- Наличие собственной столовой, комнат отдыха и приема пищи
- Возможность построить карьеру в крупнейшем банке России



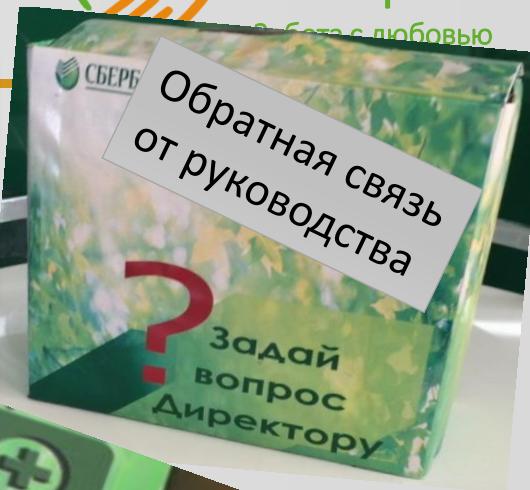
Удобства для сотрудников



Приятные комнаты отдыха



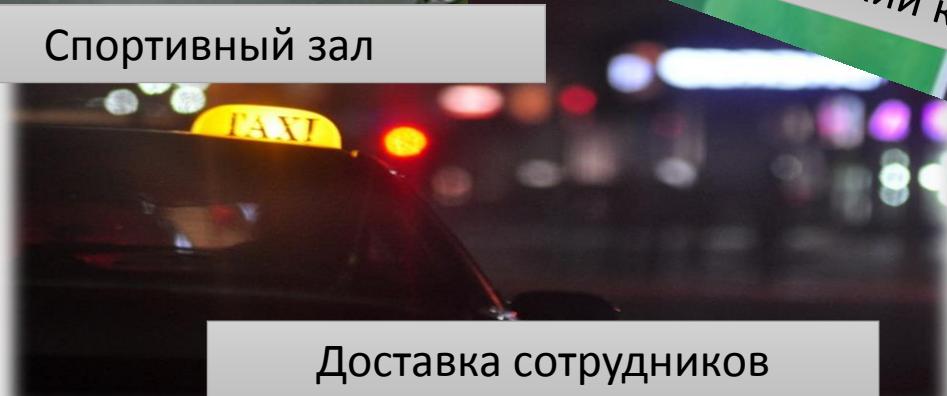
Комнаты приема пищи



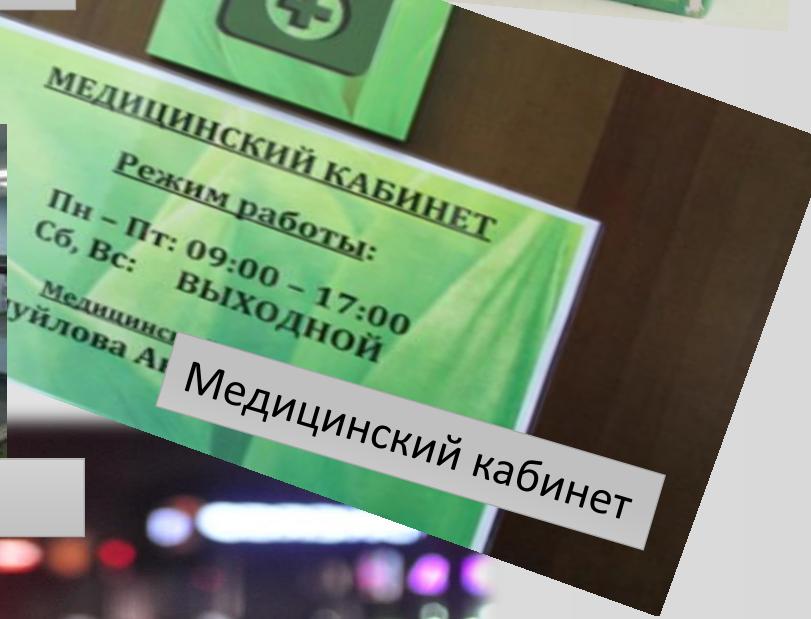
Большая парковка с охраной



Спортивный зал



Доставка сотрудников





ЕРКЦ

Забота с любовью



СБЕРБАНК

Всегда рядом

Спасибо за внимание!



СТАНЬТЕ ЧАСТЬЮ КОМАНДЫ
ПРОФЕССИОНАЛОВ



+7 (800) 700-76-24

Отдел подбора персонала