



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8021

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Петрович СТД ООО
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Великий Новгород
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	900
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://petrovich.ru/">https://petrovich.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Дом, в котором живёт Петрович
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

### ЭССЕ НОМИНАНТА

#### 1. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Я, Строительный Торговый Дом «Петрович». Почему Петрович? – задает вопрос чуть ли не каждый, кто впервые знакомится со мной. Ходят разные легенды, но сегодня я приоткрою завесу. К тому, кто заслужил уважение не статусом, а своими жизненными ценностями и личностными качествами, заведено обращаться просто, по отчеству. Именно так я и появился, как собирательный образ своего человека, партнёра и друга, на которого можно положиться. Кто-то думает, что я настоящий, живой человек, просто это держится в тайне :)

В 2021 году я отпраздновал своё двадцатилетие. За эти годы мне удалось собрать в своём доме прекрасную команду, созданную с любовью. В ней уже более 6 тысяч крутых ребят.

Вместе мы меняем мир к лучшему, помогая всем, кто строит жизнь. Эта мысль бьется в каждом нашем шаге и сервисе.

Формируя команду, для меня было важно создать крепкий союз между сотрудником и компанией, построить партнерские отношения. Поэтому я поставил перед собой несколько масштабных целей:

- Повысить уровень привлекательности компании среди сотрудников и соискателей
- Поддержание корпоративного духа и корпоративной культуры общения
- Увеличить результативность и эффективность сотрудников и компании в целом
- Минимизация текучести персонала

Не обошлось и без значимых задач:

- Сплочение команды
- Внедрение эффективных методов коммуникаций
- Мероприятия по повышению вовлеченности персонала
- Карьерный лифт – перемещения по карьерной лестнице
- Развитие корпоративной культуры и продвижение ценностей
- Создание единой коммуникационной экосистемы
- Вовлечение сотрудников в корпоративную жизнь

Так и началась моя работа над программой вовлеченности и мотивации персонала.

## 2. Описание (не более 3600 знаков с пробелами)

Я готов совершенствоваться сам и помогать в этом своим сотрудникам. Для этого я выстроил среду для развития:

### 1. Программа рекрутмента и адаптации новых сотрудников

В рамках программы «Приведи друга» специалисты КЦ могут посоветовать компанию для трудоустройства своим близким и друзьям. В случае успешного прохождения кандидатом испытательного срока сотрудники получают гарантированное вознаграждение.

Быстро и эффективно ввести новичка в должность помогает план адаптации, который включает в себя календарь мероприятий с четким алгоритмом на первые 3 месяца работы. (стр.3)

Новые сотрудники сразу становятся частью команды благодаря бадди – это друг и наставник, который помогает быстрее адаптироваться на новом месте. (стр.4)

### 2. Программа обучения и развития сотрудников и руководителей

Одна из моих ценностей – это развитие. У меня есть всё необходимое для того, чтобы у каждого сотрудника была возможность расти и развиваться.

Для специалистов КЦ я реализовал **трехступенчатую систему обучения** для плавного и поэтапного ввода в новую должность. В процессе сотрудники получают не только знания и практический опыт, они одновременно воспринимают ценности, стратегии и цели компании. (стр.5)

**Корпоративный университет** обеспечивает подготовку профессионалов по специальной программе обучения «Эффективная работа с показателями контакт-центра». Руководители групп и специалисты КЦ получают самые актуальные знания и навыки, необходимые для успешной работы и карьерного роста. Курс построен на основе результативных методик в обучении. Один из самых сложных предметов ведет заместитель директора КЦ. Это прекрасная возможность для студентов получить уникальные знания по своему профилю и расширить горизонты, а для меня – сформировать кадровый резерв. В 2021 году в КУ поступили 30 человек от КЦ, которые уже сдают свои первые экзамены. (стр.6)

Мои сотрудники любят и умеют учиться, но больше всего им нравится делиться знаниями. Не один год в компании развивается **«Колледж функционального тренера»**. Инициатором формирования колледжа выступили руководители КЦ, идея получила развитие в компании. В колледже несколько направлений и каждый участник получает возможность передавать знания коллегам. Более 40 тренеров из штата КЦ помогают совершенствовать систему внутреннего обучения, проводят тренинги, бизнес-игры и участвуют в различных проектах. (стр.7)

### 3. Программа мотивации «Супергерои»

Руководители групп КЦ разработали мотивацию в игровом формате для специалистов, включающую в себя командную и индивидуальную номинации. В течение квартала специалисты

соревнуются в выполнении операционных показателей. В зависимости от их выполнения начисляются баллы, которые складываются в общий результат, определяющий команду-победителя. Дополнительно награждается специалист, принесший своей группе максимальное количество баллов по всем показателям, который не попал в командную номинацию. Победители выбирают призы: подписки на полезные ресурсы, сертификаты, онлайн квесты и мастер-классы. В финале игры специалисты делятся событиями из своей жизни, которые публикуются в общей группе. (стр.8)

#### **4. Мероприятия по поддержанию здоровья и командного духа**

В течение 8 недель участники занимаются любимыми видами спорта, заносят результаты тренировок в приложение, которое интегрирует данные на сайт в турнирную таблицу. Минуты и километры активности автоматически конвертируются в баллы, которые по окончании проекта участники обменивают на подарки. Самым активным и спортивным участником, занявшим первое место, стал КЦ! 20-ка лидеров марафона отправилась в поход на Кавказ и сплав в Карелию. (стр.9, 10)

### **3. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Залог успешного развития команды и компании в целом – применение новых идей и подходов.

#### **«Москва, встречай!»**

Мотивируем специалистов впечатлениями! В 2021 году организовали поездки в Москву для специалистов КЦ, которые живут и работают в разных уголках России. Проект был разработан руководителями групп КЦ совместно с руководителями отделов. Награждение происходит за высокие результаты работы: выполнение показателей, участие в инициативных группах, положительные отзывы клиентов. Особенность поездки заключается в том, чтобы отметить сотрудников за ценностное поведение, которое помогает завоевать сердце клиента и его уважение. Проект мотивирует специалистов к выполнению критериев, что в свою очередь отражается на бизнес – показателях компании. Сотрудники совмещают приятное с полезным: знакомятся с коллегами, приезжают с экскурсией в строительный центр, а многие впервые посещают столицу. Настоящее приключение, из которого они возвращаются ещё более сплочёнными, с яркими впечатлениями и мегабайтами фотографий.

#### **«Созвездие Петровича»**

Моя любимая традиция – ежегодно награждать сотрудников звездой, которые проработали в компании 7 лет. Почему семь и почему именно звёзды? Семь – магическое число. Оно окружает нас повсюду: семья, семь дней недели, семь чудес света – бесконечный список. Но как всё это связать со звёздами? Ответ нашёлся в ковше созвездия Большой Медведицы. Ведь в нём семь ярких звёзд! Проработав в компании 7 лет, сотрудники как будто присоединяются к части большого созвездия Петровича, нашего собственного «ковша». В 2021 году к созвездию присоединились 38 специалистов из КЦ.

#### **«Комитет по ценностям»**

У меня есть ключевые ценности, которые являются ориентиром для принятия решений во всех сферах жизни компании: человек в приоритете, преодоление и развитие. С 2021 года начал свою работу комитет по ценностям. В его состав входят руководители высшего уровня, включая генерального директора. На собраниях комитет рассматривает случаи, где Петровичи ярко проявили ценностное поведение в работе. Цель проекта – заметить и отметить сотрудников, чей пример может вдохновить остальных.

#### **«Гимнастика»**

Ни для кого не секрет, что сидячий образ жизни плохо влияет на здоровье. Я поставил цель разнообразить рабочий день специалистов КЦ физическими упражнениями. Рассматривалось множество вариантов, остановился на гимнастике для глаз и шеи на рабочем месте. Упражнения тщательно подобраны и согласованы с медицинским работником. Каждые 10 минут в системе идет проверка по проектам, если более 20 операторов в свободном состоянии, запускается гимнастика. Кейсы распределяются специалистам в виде звонка. В анкете они видят упражнение, которое надо делать, в их гарнитурах звучит музыка. Гимнастика положительно влияет на настроение сотрудников, что в свою очередь отражается на коммуникации с клиентами.

#### «Что? Где? Когда? Как?»

Ежегодно руководители групп КЦ организуют интеллектуальную игру для специалистов со стажем работы до года. Перед началом игры сотрудники объединяются в группы, придумывают название команде, записывают видео-приветствие и размещают его на корпоративном сайте. Участникам предстоит выдержать несколько раундов: блиц-опрос по нормативным документам, задание по подбору материалов из ассортимента компании, конкурс капитанов. Наконец, завершающий вопрос: а что же спрятано в чёрном ящике? – звучит от генерального директора. Учитывается не только правильность ответа, но и скорость. Победители награждаются памятными призами и дипломами. Игровой формат помогает новичкам повторить документы, углубить знания в области ассортимента, что благоприятно отражается на их показателях.

## 4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Программа мотивации и вовлеченности влияет на то, как специалист КЦ взаимодействует со своим клиентом, а это напрямую влияет на показатели бизнеса.

В течение 2021 года специалисты КЦ стабильно перевыполняли план, при этом обеспечивая высокий уровень обслуживания. (стр.16, 17, 18)

Доля ошибок СПК к контактам не превышает целевого значения – 0,09%, не смотря на ежемесячный приём новых специалистов. (стр.19).

Оценки клиентов – основная метрика успеха моей команды. То, что клиенты остаются довольны обслуживанием и готовы возвращаться к нам снова и снова, подтверждают результаты опросов CSI и NPS. (стр.20, 21)

Дополнительным стимулом к выполнению показателей служат комментарии клиентов, которые они оставляют при прохождении опросов.

Вместе с коллегами каждый год проводим анализ оттока персонала КЦ. Цифры текучести показывают, что нам удалось сформировать вовлеченную команду и снизить этот показатель к октябрю 2021 до 0,6%. (стр.22).

Вовлеченность специалистов КЦ в жизнь компании и желание добиваться успехов в работе показывают цифры со стажем работы сотрудников. (стр.22)

Чтобы превзойти ожидания клиентов, нужно превзойти ожидания сотрудников. Для этого мы дважды в год проводим опрос среди специалистов КЦ. По итогам опроса за I полугодие вовлеченность сотрудников составила – 72,8%.

В первом полугодии 2021 изменилась методология прохождения опроса: специалисты проходили его в свободное от работы время. В прошлом году прохождение опроса проставляли в расписании рабочего дня. В связи с этим в I полугодии в опросе приняло меньшее количество сотрудников, но при этом мы получили целевой результат. Руководители групп КЦ проводят анализ результатов удовлетворенности специалистов, публикуют отчет с обратной связью на комментарии

сотрудников, а также составляют план мероприятий по улучшению условий.

## 5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Какой Петрович внутри? Что кроется в собирательном образе простоватого с виду бородача в ватнике? А там – люди.

Поколение Петровичей, которые едины благодаря незримой системе ценностей. Одной на всех. Которая культивировалась, передавалась и до сих пор передается благодаря системе наставничества и живет за счет равнодушия. В которых видно Петровича – человека. В которых есть место дружбе, помощи, мотивации, преодолению, постоянной работе над собой и ощущению общего дела. Именно в этой системе рождаются невероятные, смелые идеи, способные удивлять и радовать не только сотрудников, но и клиентов.

У меня есть главное преимущество, благодаря ему я не боюсь перемен, – это моя команда! Мы можем расходиться в каких-то частностях, но мы едины в общих делах, ценностях и взглядах!

Наша программа мотивации и вовлеченности про людей и для людей! Ведь люди – мой самый ценный капитал.

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Александрова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Анна Алексеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель группы