



ОП-17. Call-центр. Corrective Plan

Цель: выравнивание показателей Менеджера КЦ до плановых значений

Идеальный результат: Показатели Менеджера КЦ соответствуют плану

Пользователи: Руководитель call-центра, Менеджера КЦ, Тренер

Редактор: Руководитель call-центра

Дата последней редакции: 30.08.2023

1. Corrective Plan – это индивидуальный понедельный план, который устанавливается сотруднику, показавшему низкую результативность за прошедший месяц с целью помочь сотруднику повысить результативность.
2. Результат Corrective Plan: либо повышение результативности сотрудника, либо – в случае невыполнения Corrective Plan – прекращение сотрудничества.
3. Corrective Plan назначается сотруднику Руководителем call-центра письменно В Битрикс 24 в срок до 5-го рабочего дня нового месяца.

4. В понедельном Corrective Plan обязательно есть цели на месяц и на каждую неделю в соответствии с нормативными метриками:
- план по попыткам дозвона - 220 шт.
 - план количество дозвонів > 1 мин - 15 шт.
 - план "назначено консультаций" - 15 шт. (для графика 5/2); 17 шт. (для графика 2/2)
 - план "консультаций проведено" - 6 шт. (для графика 5/2); 8 шт. (для графика 2/2)
 - Идеальный результат: 120 проведенных встреч в месяц
5. Corrective Plan может также включать в себя аттестацию, аудит, индивидуальное обучение и другие мероприятия, которые Руководителем call-центра решит использовать для достижения цели (см п.1)
6. Условие дальнейшего сотрудничества между Компанией и сотрудником - выполнение Corrective Plan.
7. Решение о продолжении сотрудничества может быть принято Руководителем call-центра до окончания месяца, по результатам недели (любой, в т.ч. первой).
8. Corrective Plan может быть назначен только сотруднику, прошедшему испытательный срок.
9. Возможно не более 1 Corrective Plan за 6 месяцев.