infoqubes

# ЭМПАТИЯ КАК РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ ВАШИХ СОТРУДНИКОВ

Возможности измерения качества работы сотрудников с использованием платформы InfoQubes CX analytics

Москва 2019

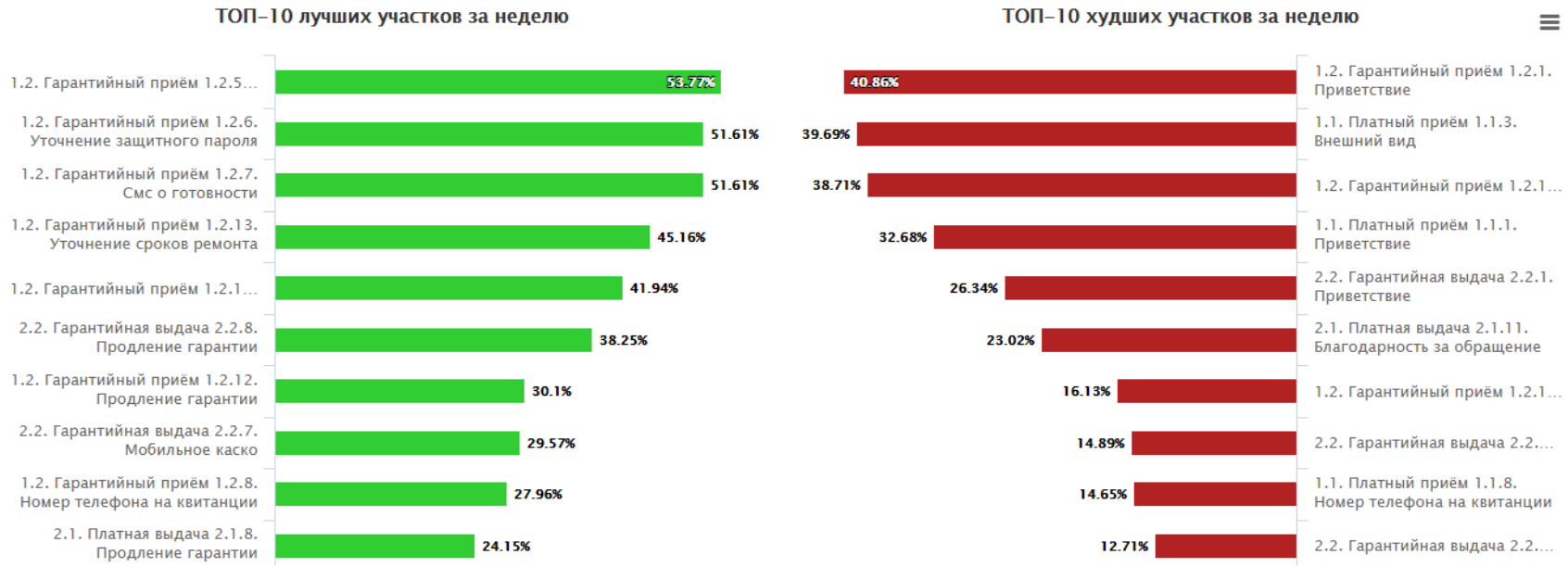
AUTHENTICITY
HEAR
SOUL
RELATIONSHIP
EMOTION
UNDERSTAND
COMPASSIONATE
INTERPERSONAL
UNDERSTANDING
SELF-EMPATHY
COMMUNICATION
COMPASSION
HEARING
SPEAK
REQUEST
GIVING
DIALOGUE
INSIGHT
EMPATHY
COMMUNION
EMPATHIC
ALIVE
HEART
MUTUAL
AWARENESS
PRESENCE
I HEAR YOU
MEETING
CONNECT
NEEDS
PRESENT
WARMTH
CONSCIOUSNESS
LISTENING
SAFETY
FEELINGS
EMOTIONAL
RESPONSIVE

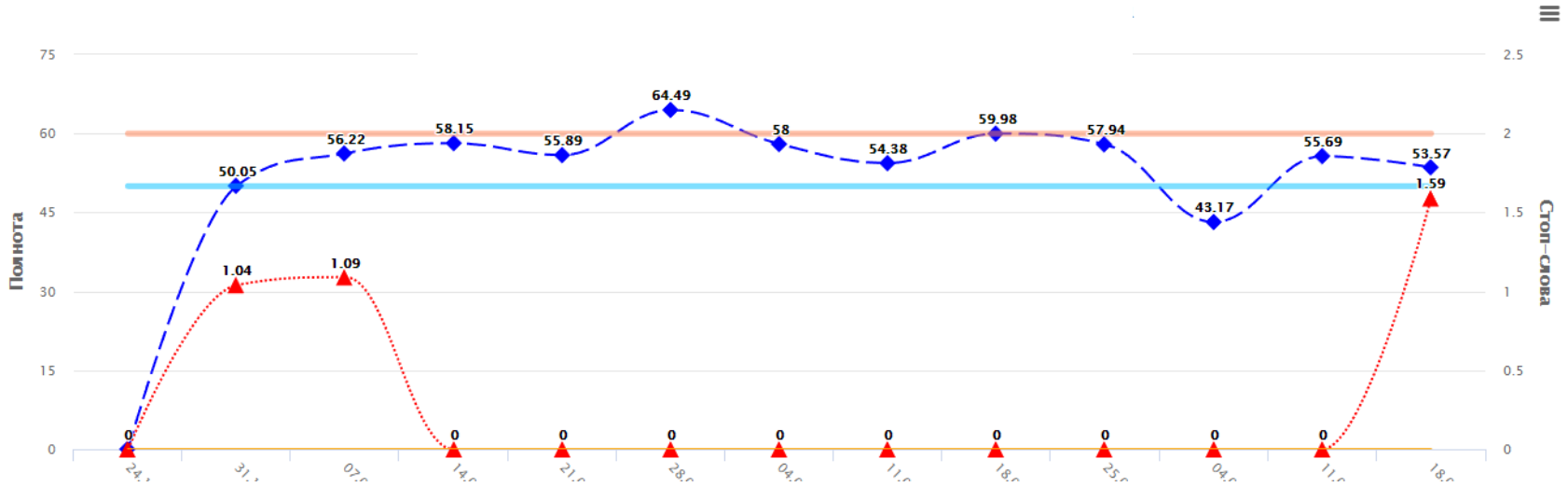
**Эмпати́я** — осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека

Общее впечатление от контакта

Внимательность и желание помочь

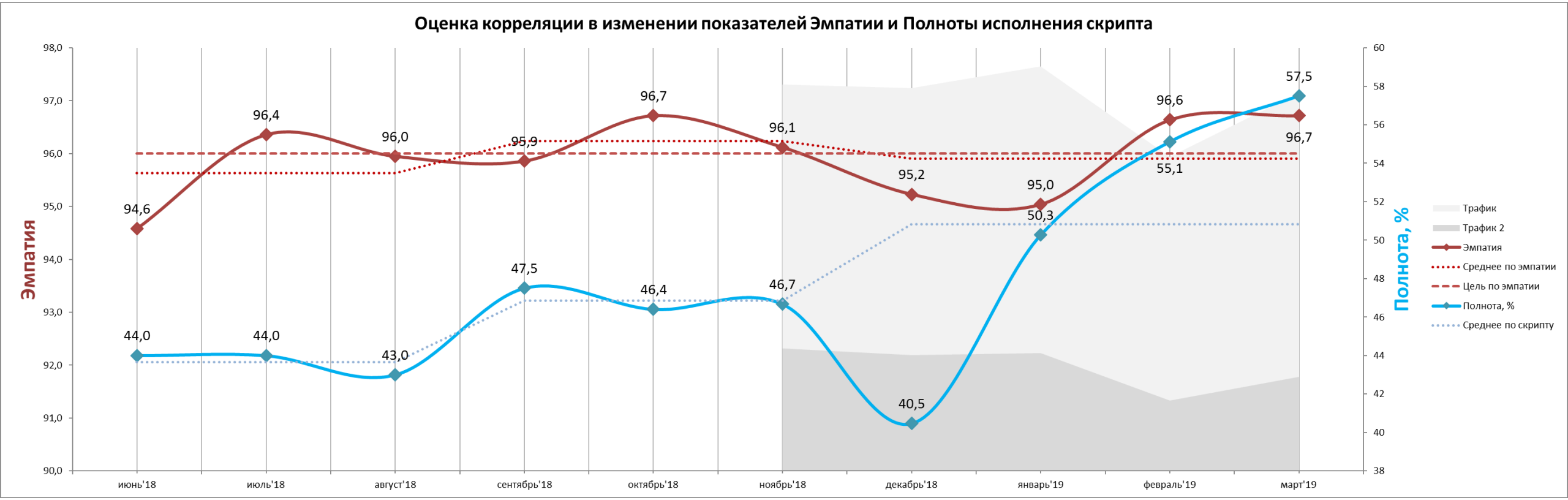
# Личный кабинет сотрудника




Сотрудник ориентируется в своей работе на выставленные нормы по качеству и на конкретные проблемы, которые ему подсказывает система

# Полнота исполнения скрипта на точке Т1



# Автоматическая оценка работы сотрудников

| NN | Сотрудник | Объемы | | | Полнота | | Стоп слова | | | Нарушения | | Продажи | | | SPI | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | К-во | % | # | % | # | К-во | % | # | % | # | К-во | % | # | % | # |
| 1 | Сотрудник 1 | 380 | 12,68 | 4 | 82,33 | 1 | 1 | 0,26 | 9 | | | 22 | 5,79 | 2 | 100,00 | 1 |
| 2 | Сотрудник 2 | 203 | 6,77 | 9 | 66,13 | 2 | 3 | 1,48 | 6 | | | 7 | 3,45 | 6 | 76,06 | 2 |
| 3 | Сотрудник 3 | 236 | 7,87 | 7 | 51,13 | 7 | 2 | 0,85 | 8 | | | 22 | 9,32 | 1 | 74,26 | 3 |
| 4 | Сотрудник 4 | 387 | 12,91 | 3 | 53,75 | 6 | 8 | 2,07 | 2 | | | 22 | 5,68 | 3 | 67,30 | 4 |
| 5 | Сотрудник 5 | 390 | 13,01 | 2 | 58,82 | 4 | 6 | 1,54 | 5 | | | 11 | 2,82 | 8 | 66,82 | 5 |
| 6 | Сотрудник 6 | 211 | 7,04 | 8 | 54,47 | 5 | 2 | 0,95 | 7 | | | 9 | 4,27 | 5 | 66,22 | 6 |
| 7 | Сотрудник 7 | 294 | 9,81 | 6 | 58,89 | 3 | 17 | 5,78 | 1 | | | 14 | 4,76 | 4 | 66,16 | 7 |
| 8 | Сотрудник 8 | 167 | 5,57 | 10 | 50,08 | 8 | 0 | 0,00 | 10 | | | 0 | 0,00 | 10 | 53,03 | 8 |
| 9 | Сотрудник 9 | 411 | 13,71 | 1 | 46,46 | 9 | 8 | 1,95 | 3 | | | 9 | 2,19 | 9 | 51,80 | 9 |
| 10 | Сотрудник 10 | 319 | 10,64 | 5 | 38,96 | 10 | 6 | 1,88 | 4 | | | 10 | 3,13 | 7 | 46,08 | 10 |

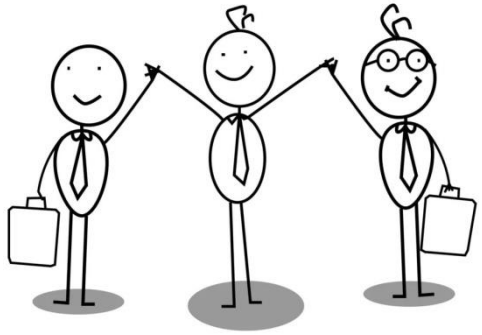
| NN | Сотрудник | 1.1 Платный прием | | | 1.2 Гарантийный прием | | | 2.1 Платная выдача | | | 2.2 Гарантийная выдача | | | Всего | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | к-во | % исп | Место | к-во | % исп | Место | к-во | % исп | Место | к-во | % исп | Место | к-во | % исп | Место |
| 1 | Сотрудник 1 | 81 | 81,66 | 1 | 3 | 93,33 | 1 | 200 | 84,61 | 1 | 96 | 77,81 | 1 | 380 | 82,33 | 1 |
| 2 | Сотрудник 2 | 41 | 65,68 | 2 | 7 | 50,48 | 4 | 106 | 67,71 | 2 | 49 | 65,31 | 2 | 203 | 66,13 | 2 |
| 3 | Сотрудник 3 | 94 | 49,09 | 6 | 15 | 58,67 | 2 | 129 | 64,25 | 3 | 56 | 63,04 | 3 | 294 | 58,89 | 3 |
| 4 | Сотрудник 4 | 92 | 57,61 | 3 | 22 | 47,27 | 6 | 179 | 61,95 | 4 | 97 | 56,80 | 4 | 390 | 58,82 | 4 |
| 5 | Сотрудник 5 | 50 | 54,00 | 5 | 11 | 50,30 | 5 | 97 | 55,67 | 7 | 53 | 53,58 | 6 | 211 | 54,47 | 5 |
| 6 | Сотрудник 6 | 76 | 45,86 | 7 | 2 | 26,67 | 10 | 220 | 56,46 | 6 | 89 | 54,38 | 5 | 387 | 53,75 | 6 |
| 7 | Сотрудник 7 | 59 | 54,60 | 4 | 9 | 57,04 | 3 | 111 | 52,55 | 8 | 57 | 43,86 | 8 | 236 | 51,13 | 7 |
| 8 | Сотрудник 8 | 52 | 45,19 | 8 | 6 | 36,67 | 8 | 73 | 57,99 | 5 | 36 | 43,33 | 9 | 167 | 50,08 | 8 |
| 9 | Сотрудник 9 | 96 | 39,73 | 9 | 17 | 39,22 | 7 | 211 | 49,50 | 9 | 87 | 47,93 | 7 | 411 | 46,46 | 9 |
| 10 | Сотрудник 10 | 51 | 37,68 | 10 | 10 | 32,67 | 9 | 175 | 38,92 | 10 | 83 | 40,60 | 10 | 319 | 38,96 | 10 |

# Сделайте информацию о впечатлениях клиента важной для ваших сотрудников

Измерение лояльности:

- Пост опросы
- Анкеты
- Обратная связь
- Отзывы
- Социальные сети

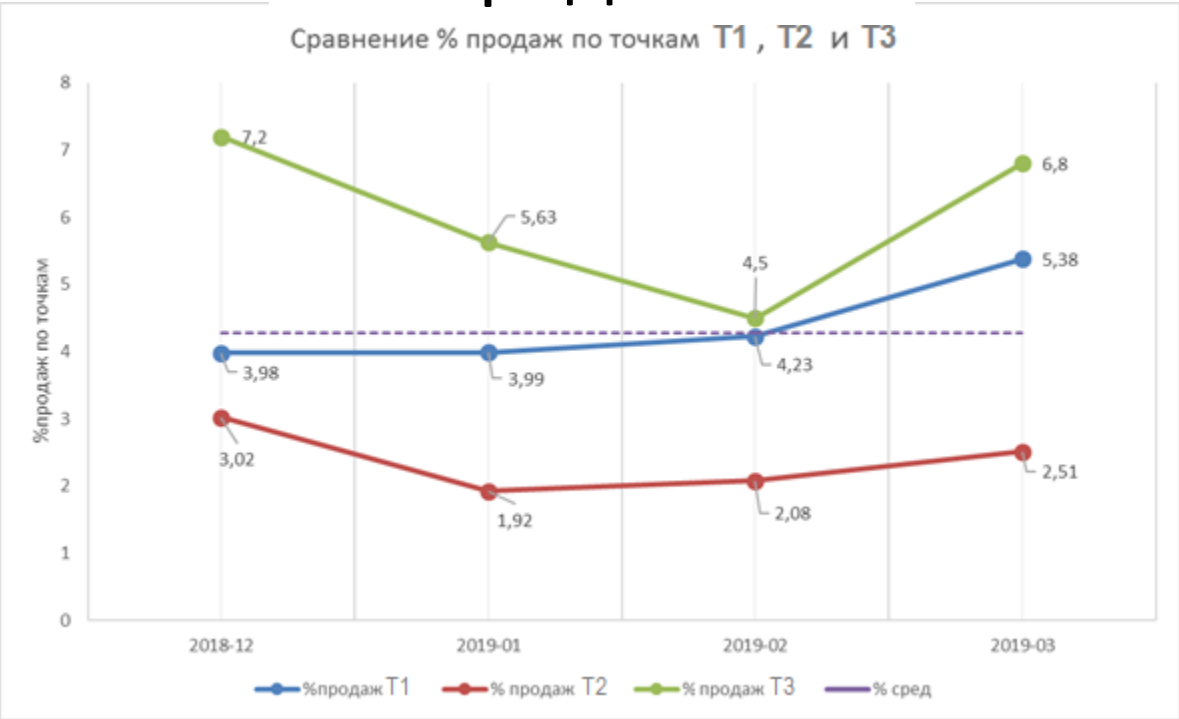
1. Процесс баланса KPI
2. Процесс устранения узких мест в системе мотивации
3. Процесс изменения в скриптах



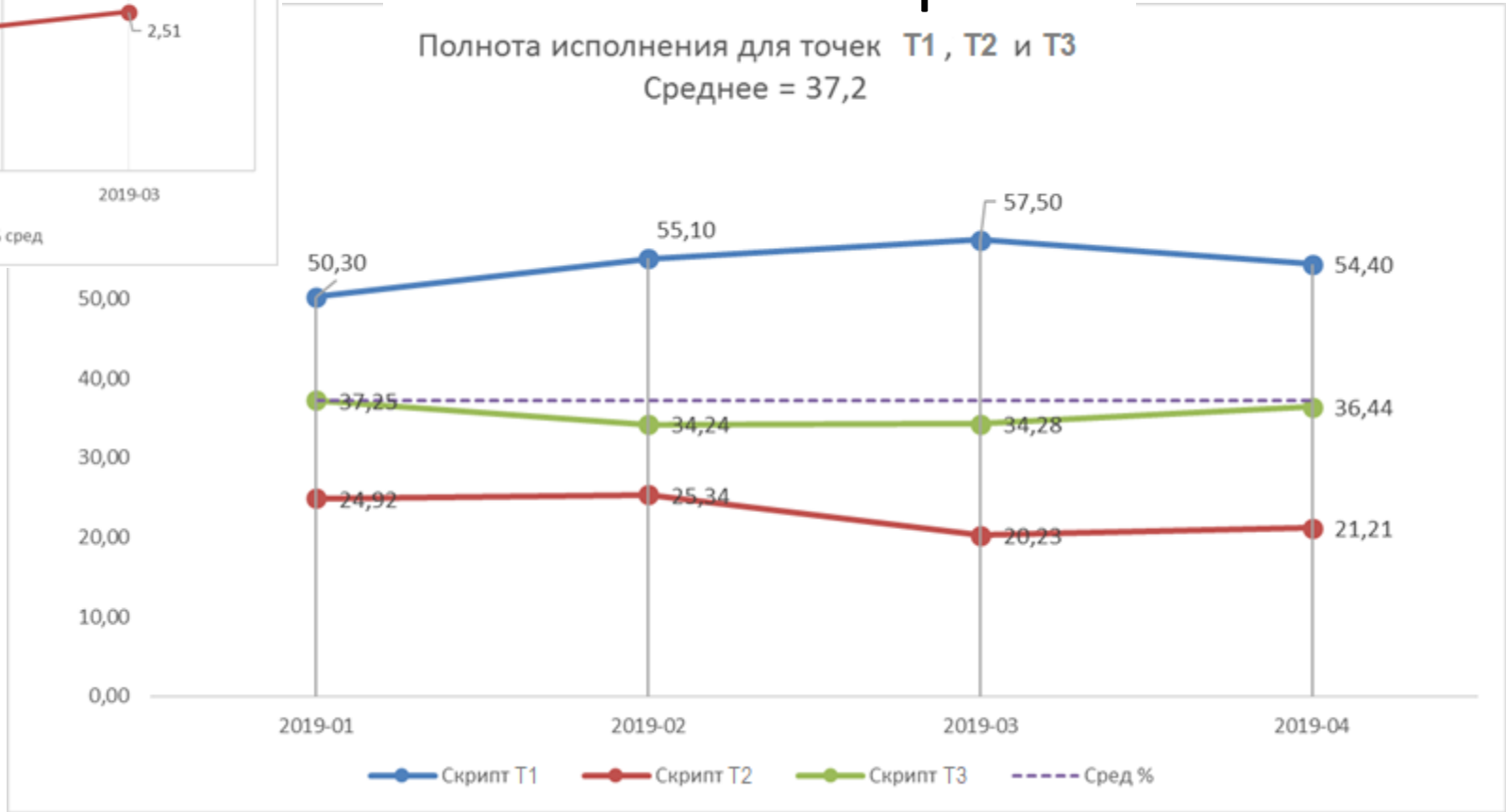
| Раздел скрипта | Элемент скрипта | прямое | косвенное | токсичное |
|---|---|---|---|---|
| 1.1. Платный приём | 1.1.1. Приветствие | + | | |
| 1.1. Платный приём | 1.1.2. Вопрос о причине обращения | + | | |
| 1.1. Платный приём | 1.1.3. Внешний вид | | | + |
| 1.1. Платный приём | 1.1.4. Необходимость снять аксессуары | | + | |
| 1.1. Платный приём | 1.1.5. Возможность потери данных, сохранение | + | | |
| 1.1. Платный приём | 1.1.6. Уточнение защитного пароля | | | + |
| 1.1. Платный приём | 1.1.7. Смс о готовности | | + | |
| 1.1. Платный приём | 1.1.8. Номер телефона на квитанции | | + | |
| 1.1. Платный приём | 1.1.9. Статус ремонта на сайте, указанном в квитанции | | | + |
| 1.1. Платный приём | 1.1.10. Получение с паспортом и квитанцией | + | | |
| 1.1. Платный приём | 1.1.11. Мобильное каско | | | + |
| 1.1. Платный приём | 1.1.12. Продление гарантии | | | + |

| Элемент скрипта | Вариант произнесения |
|---|---|
| 1.1.1. Приветствие | драсте |
| 1.1.1. Приветствие | дравствуйте |
| 1.1.1. Приветствие | здраствуйте |
| 1.1.1. Приветствие | драствуйте |
| 1.1.1. Приветствие | здрасте |
| 1.1.1. Приветствие | "добрый день" |
| 1.1.1. Приветствие | "добрый вечер" |
| 1.1.1. Приветствие | здравствуйте |
| 1.1.1. Приветствие | здрасьте |
| 1.1.1. Приветствие | драсьте |
| 1.1.1. Приветствие | приветствую |
| 1.1.1. Приветствие | "доброе утро" |

# Продажи




# Исполнение скрипта



Эмпатия – это такой же продукт, как и ваши товары

Продукт должен быть всегда свежим

# Спасибо за внимание!

Линючев Павел
InfoQubes
PL@infoqubes.ru
+7 (903) 738-08-30