



# Культура обратной связи в Циан



# Всем привет!

Это я



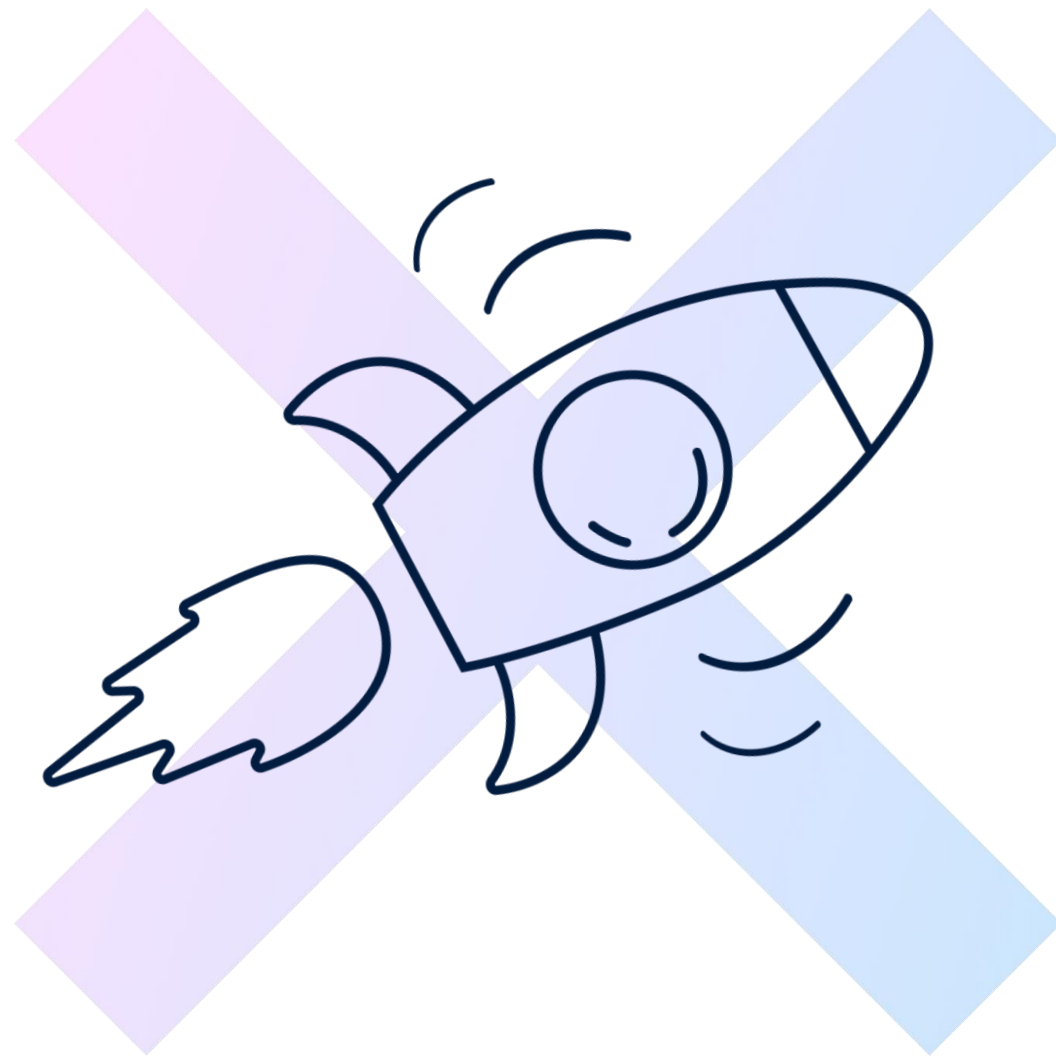
Это моя компания



Это наши ценности:

- ➔ • Честность и открытость
- ➔ • Давай результат
- ➔ • Цени клиента
- ➔ • Меняйся
- ➔ • Играй в команде

# Чего сегодня не будет



# Почему для нас это вызов

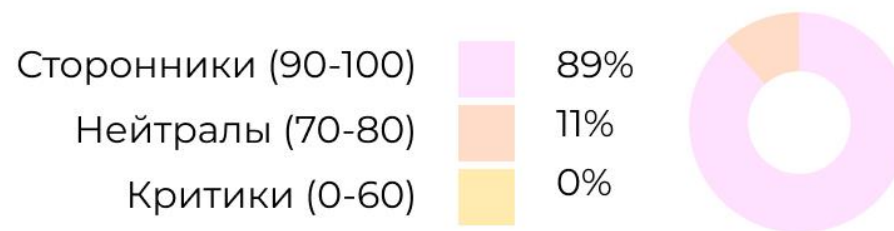
В турбулентные времена есть большой соблазн прийти к административной модели управления, быстро принимать решения и ждать выполнения.

## Наша задача – сохранить открытую культуру

- Понять **что** происходит с людьми
- Быстро **реагировать** изменением или введением процессов
- Сохранить эффективность команды

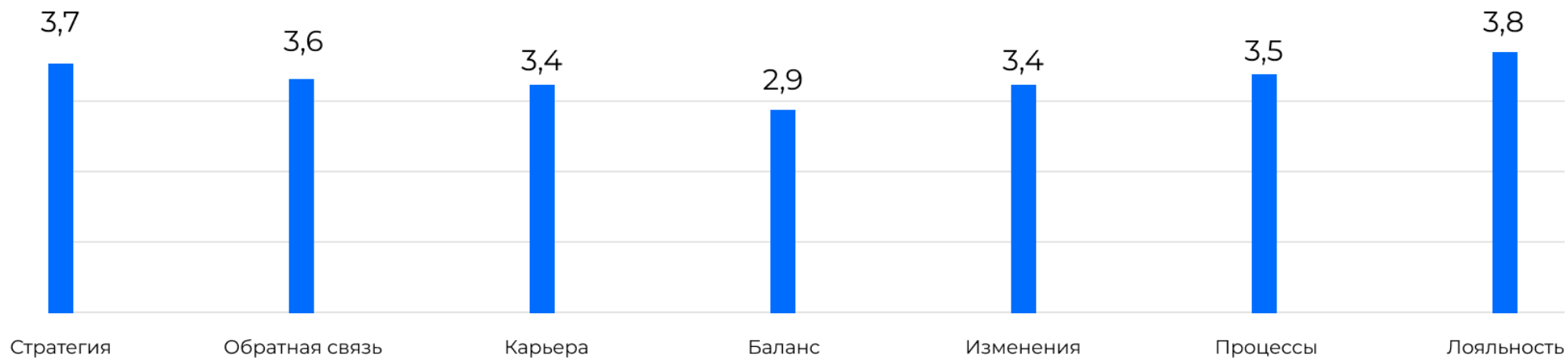
Средняя оценка ★ **4,75**

Средняя рекомендация ♥ **95%**



- 32 сотрудника дали оценку
- 15 оставили комментарии
- 14 официальных ответов

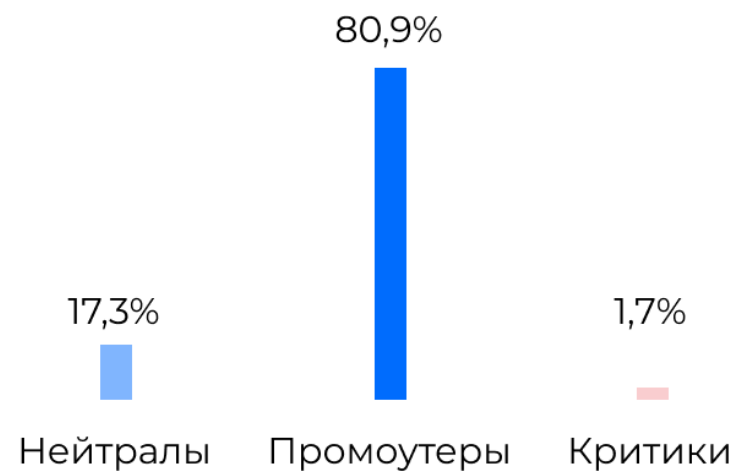
## Средний балл по категориям по компании



## Общий eNPS по компании



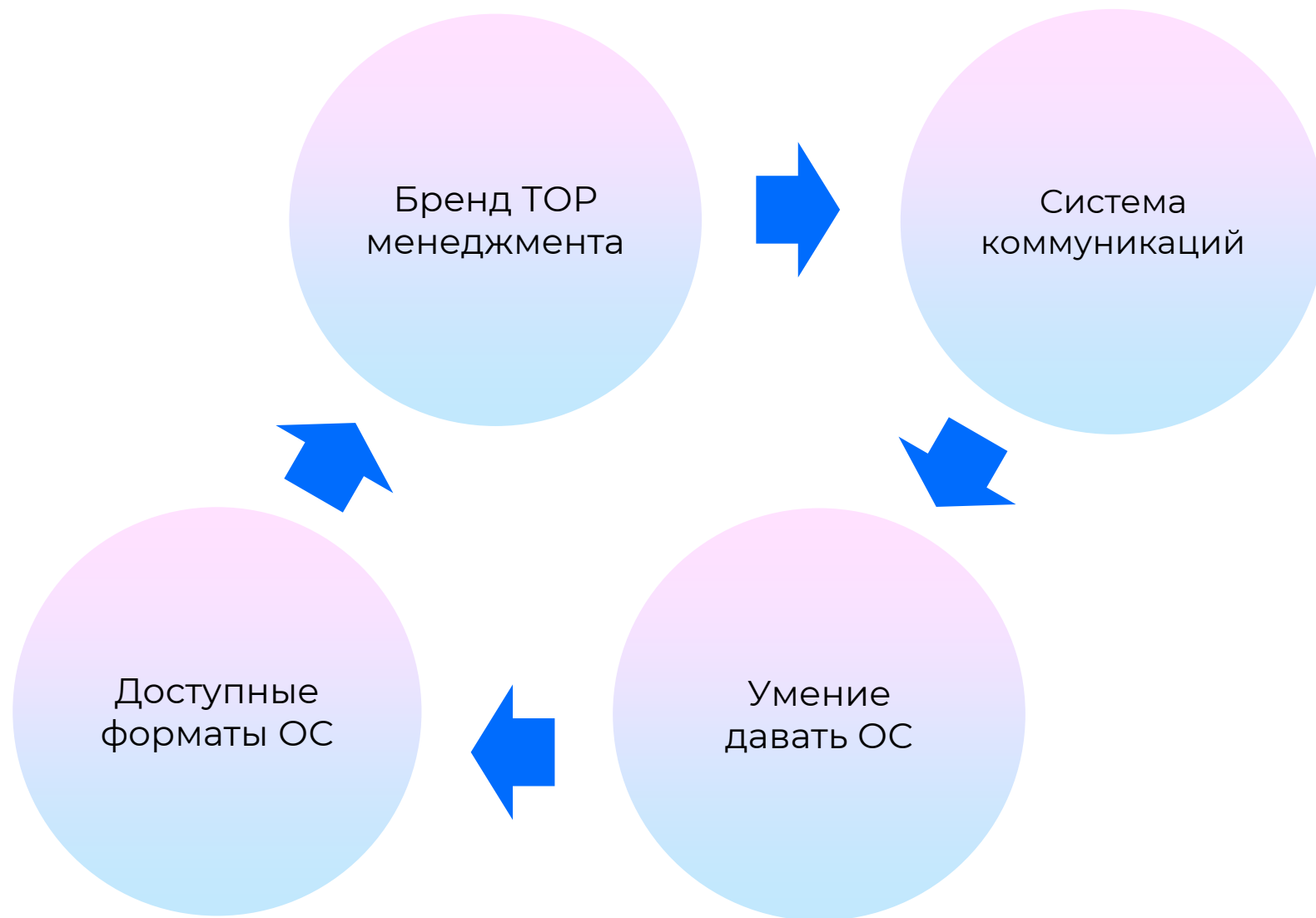
## Распределение категорий по компании



# Почему для нас это важно?



# Из чего состоит культура обратной связи





# Личные бренды ТОП менеджмента



CFO&Strategy,  
Head of clients support



CPO



CEO



CTO

# Система коммуникаций

- ↖ Tone of voice
- ↖ Скорость
- ↖ Прозрачность
- ↖ Доступность
- ↖ Эмпатия
- ↖ Традиционность



# Умение давать обратную связь

Прошли обучение по правилам работы с обратной связью

**30%**

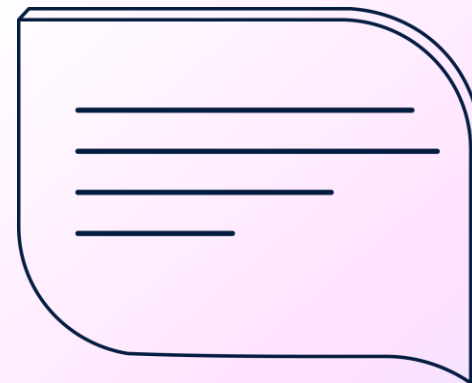
всех сотрудников

**80%**

всех руководителей

# Форматы которые предполагает обмен ОС

- 🖱️ Квартальные презентации с CEO
- 🖱️ Встречи по итогам командных оценок
- 🖱️ 360
- 🖱️ NPS
- 🖱️ Регулярные встречи
- 🖱️ Performance review
- 🖱️ Анализ обращений и исследования для развитие продукта
- 🖱️ «Обнимашечная»



# Fun effects 😊

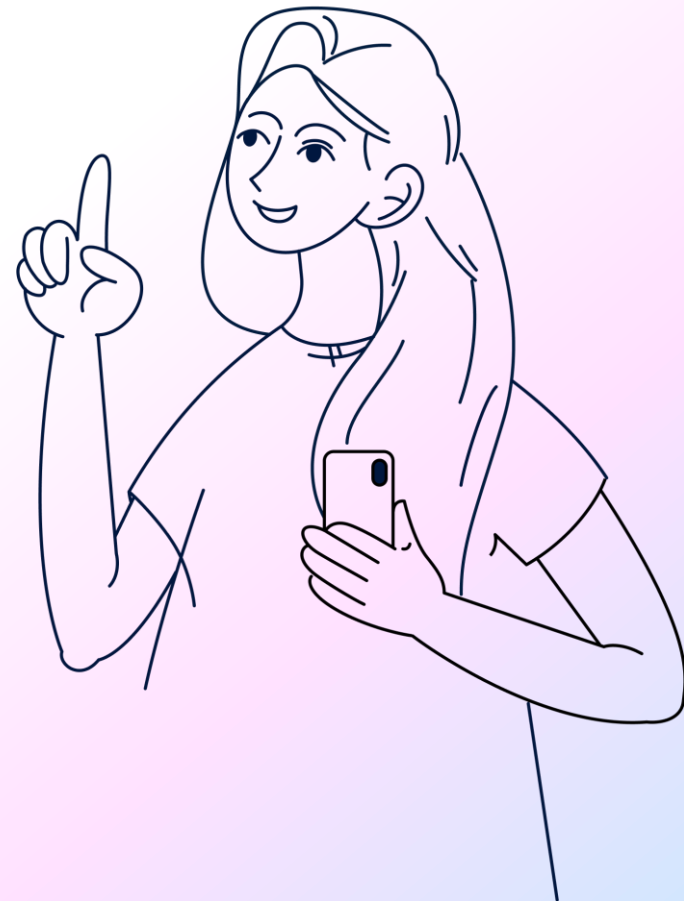
Не пришла в итоге:

- Из-за нейминга. Извините, ребят, но это кринж. Почему не котопати? Возможно, я ханжа (этого я не исключаю :D). Но не мне одной название не зашло.
- Из-за того, что это очередная вечеринка в офисе. Я понимаю, что есть бюджетные ограничения, но хотелось бы что-то более веселое. Может, летом мы смогли бы поехать на регату?

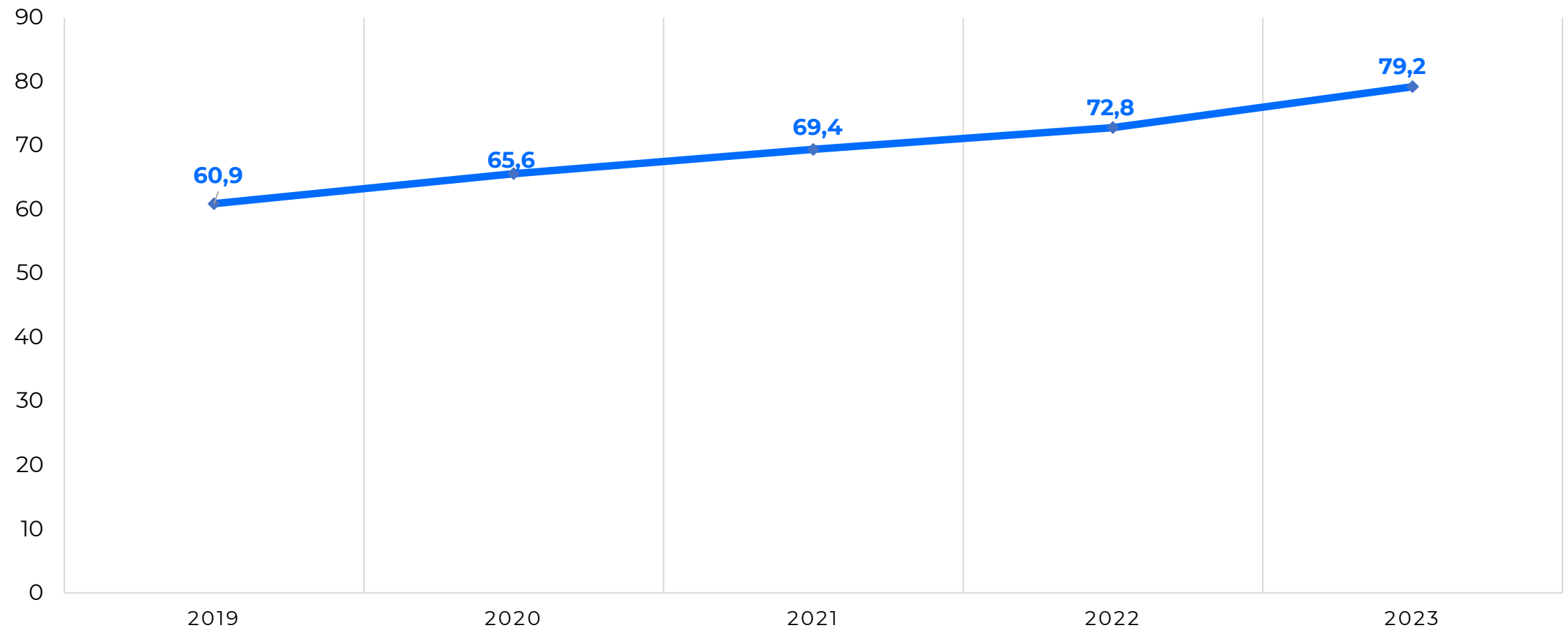


# Где это нам помогает?

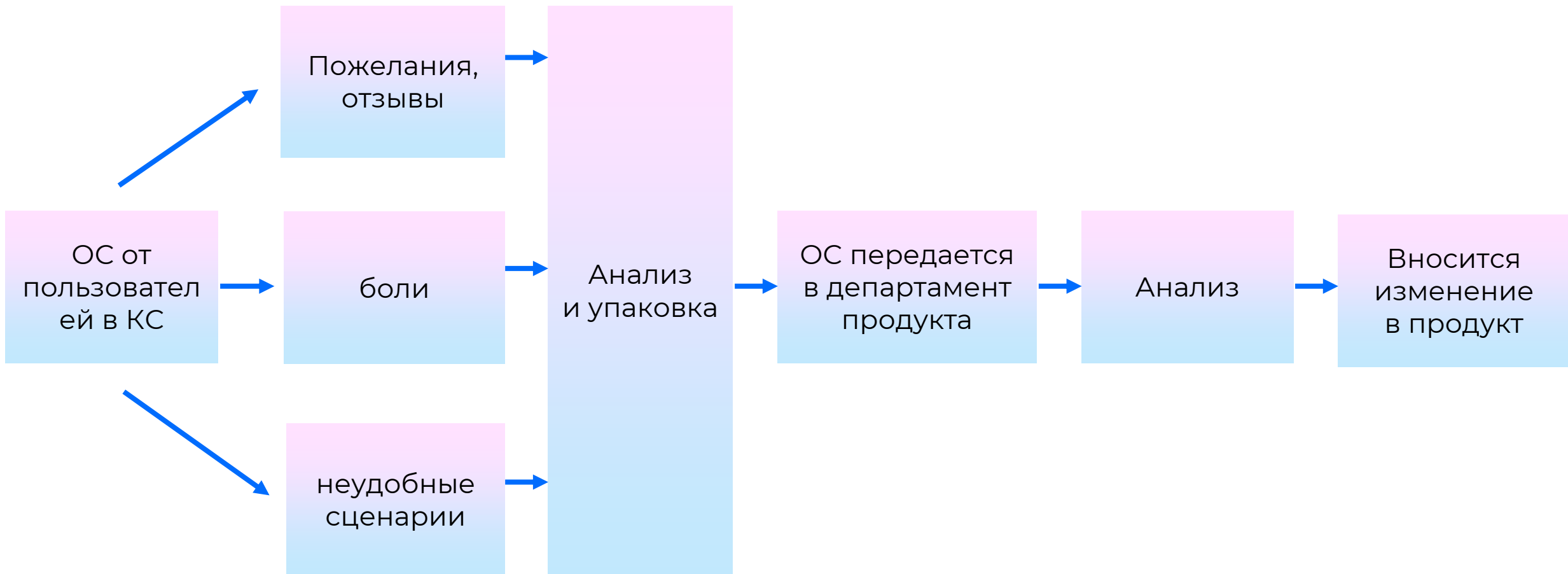
- Принятие решений
- Внедрение новых процессов
- Отказ от ненужного
- В кризисные времена



# Динамика ENPS



# Как обратная связь улучшает клиентский опыт





# Шаги внедрения культуры обратной связи

**Step 1** — Честно ответьте на вопрос «Зачем мне обратная связь»

**Step 2** — Станьте доступным для обратной связи

**Step 3** — Настройте форматы и каналы для получения и сбора ОС

**Step 4** — Реагируйте на нее





# Спасибо

