

# 5 фокусов в работе с eNPS и tNPS.

Или как подстроиться под сотрудников с выгодой для клиента.



Счастливые сотрудники  
делают счастливыми  
наших клиентов



Средний возраст  
21 год

«В телефоне»  
6 часов в день



# РЕШЕНИЕ

Контакт-центр в смартфоне



# ТЕЛЕГРАМ-КАНАЛ

Что надо учесть, чтобы он был эффективным?



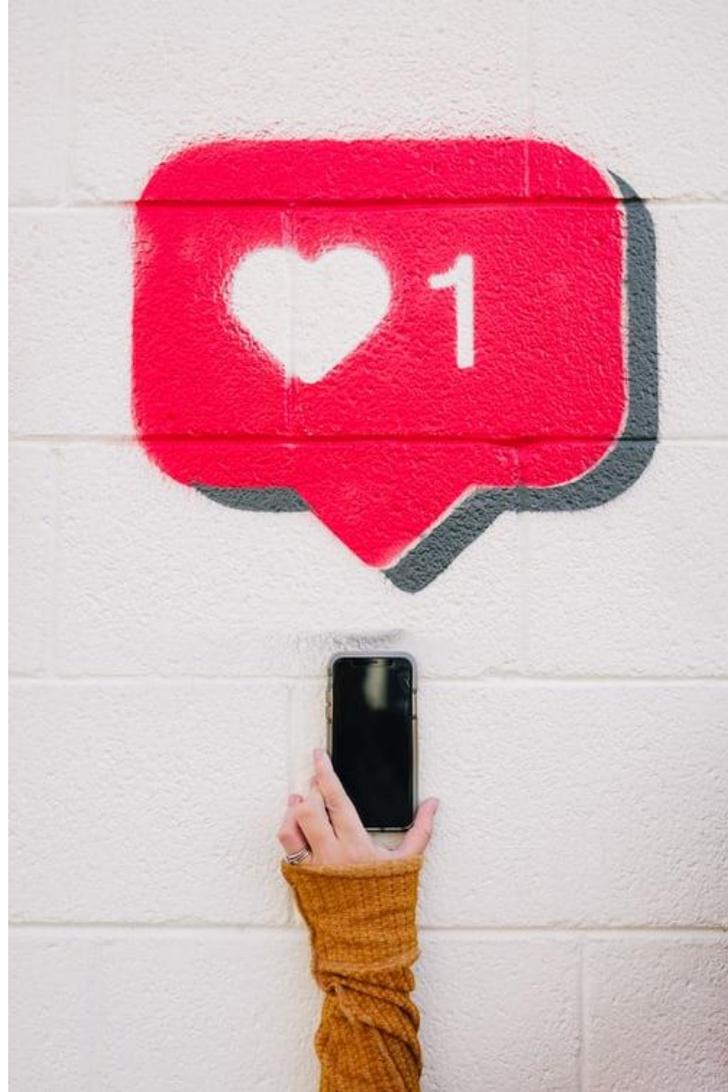
ΦΑΗ



# МЕМЫ



ЛАЙКИ



# КАСТОМИЗАЦИЯ



НОВИЗНА



COMMUNITY



FOMO



КАСТОМИЗАЦИЯ

FOMO

ФАН

МЕМЫ

LIKE

COMMUNITY

НОВИЗНА

КОМПЕТЕНТНОСТЬ

ДЕЛАТЬ БОЛЬШЕ

РАЗВИТИЕ

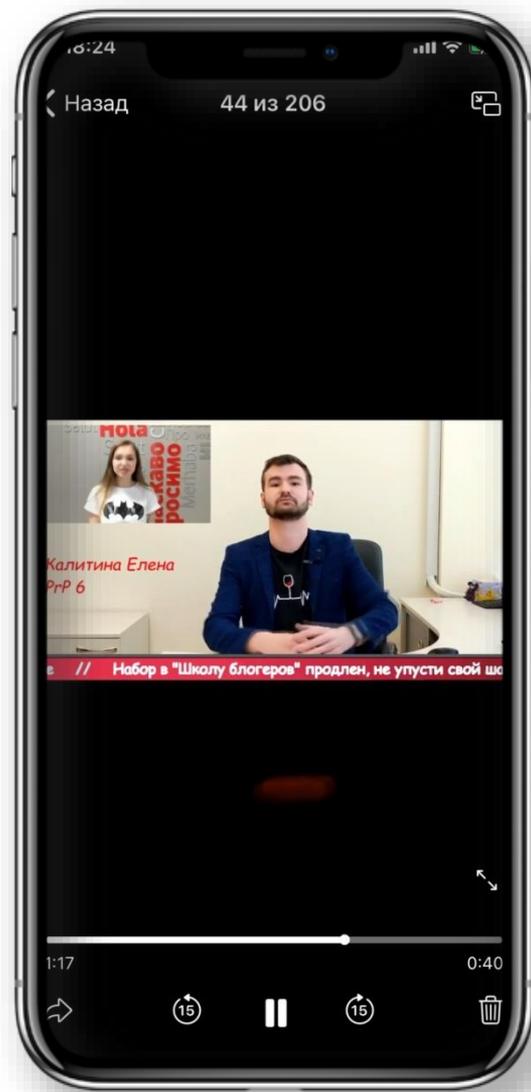
ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

БЫСТРЫЕ КОММУНИКАЦИИ

# 1. КОМПЕТЕНТНОСТЬ

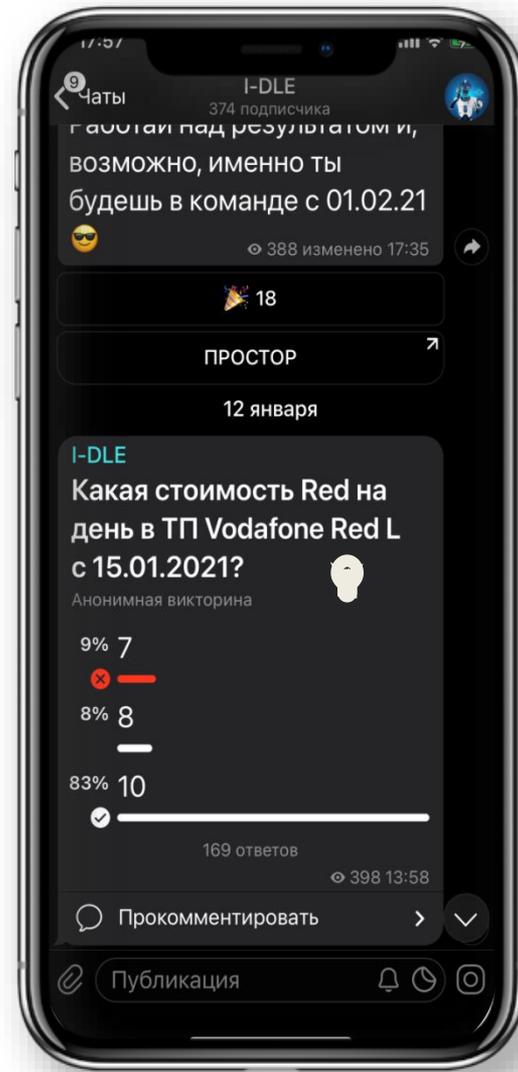
# Инфлюенсеры

Инструменты  
от пользователей



# Ежедневные тесты

Знание продукта



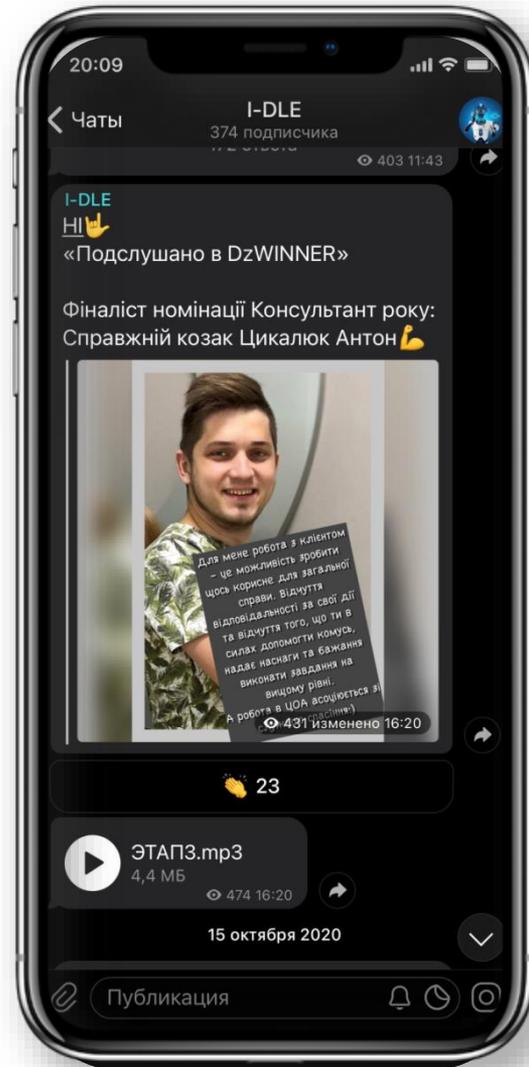
# Подсказки

Алгоритмы под  
кейсы клиентов



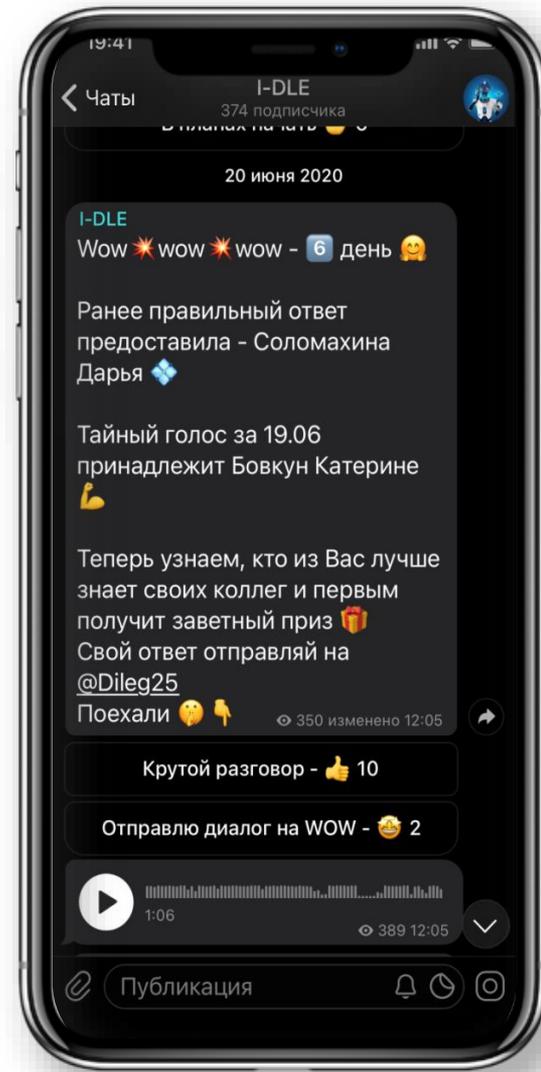
# Аудио-фишки

Конкретные  
работающие  
фразы



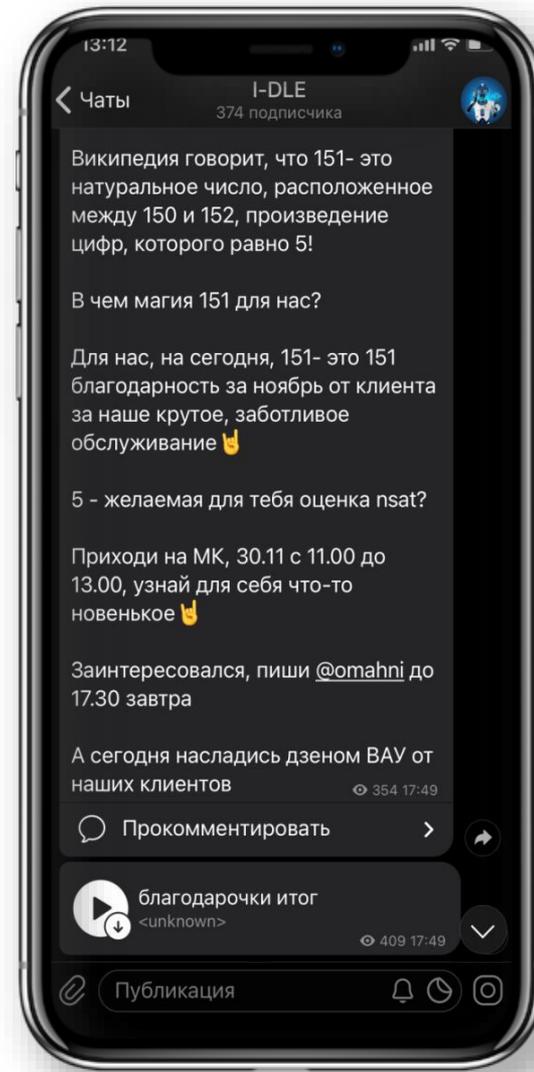
# Аудио-фишки

Мотивация слушать  
«Угадай коллегу»



# Аудио-фишки

## Репутация клиента



2. ДЕЛАТЬ БОЛЬШЕ

# Challenge

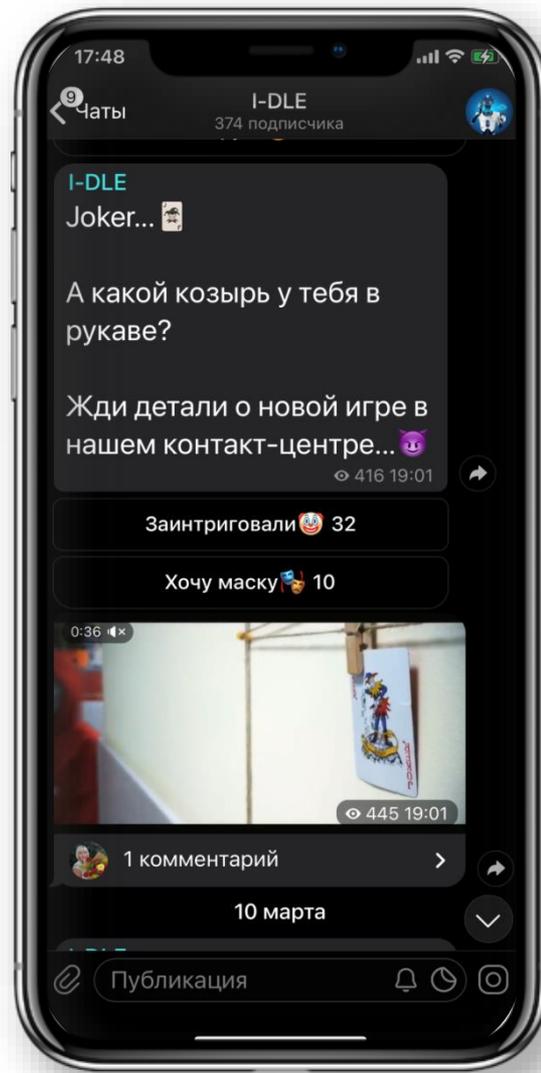
Задания под бизнес-задачи

Видео-тизер

Визуализация

Групповая номинация

Индивидуальные номинации



# Joker

**А у тебя есть Joker в рукаве?**

PRP 10

PRP 5

PRP 2

PRP 7

PRP 6

PRP 11

CHAT

HVPC \ КА

UNI \ POP 8

**I раунд** 15.03.21-21.03.21

**II раунд** 22.03.21-28.03.21

**III раунд** 29.03.21-04.04.21

**IV раунд** 05.04.21-11.04.21



**Три уровня сложности:**

**Чёрный**



(сложный) – 3 балла

**Красный**



(средний) – 2 балла

**Белый**



(лёгкий) – 1 балл

**Золотой Joker**



– плюс 5 баллов команде  
за Супер-Пупер диалог

- ♣ Если игрок не выполняет задание – команда теряет количество баллов в соответствии с уровнем её сложности
- ♣ Если игрок выполнил задание, но оно не соответствует условию – команда просто не получает баллы

♣ Один игрок за 4 раунда участвует не более трёх раз

♣ У команды будет 10 карт в каждом раунде с челленджами разного уровня, которые необходимо выполнить в работе с клиентом

♣ Челлендж выполняется игроками в течении недели

♥ Игрок вписывает в карту свои ФИ, номер группы, номер абонента

♣ Все детали у ваших суперов

**Номинации:**

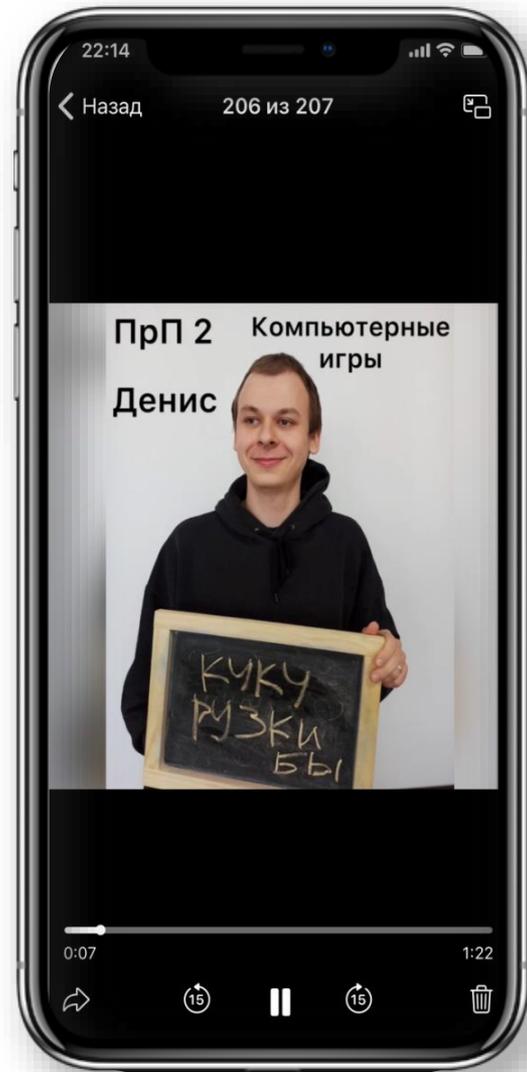
Лучшая группа

Крутейшие **Jokers**

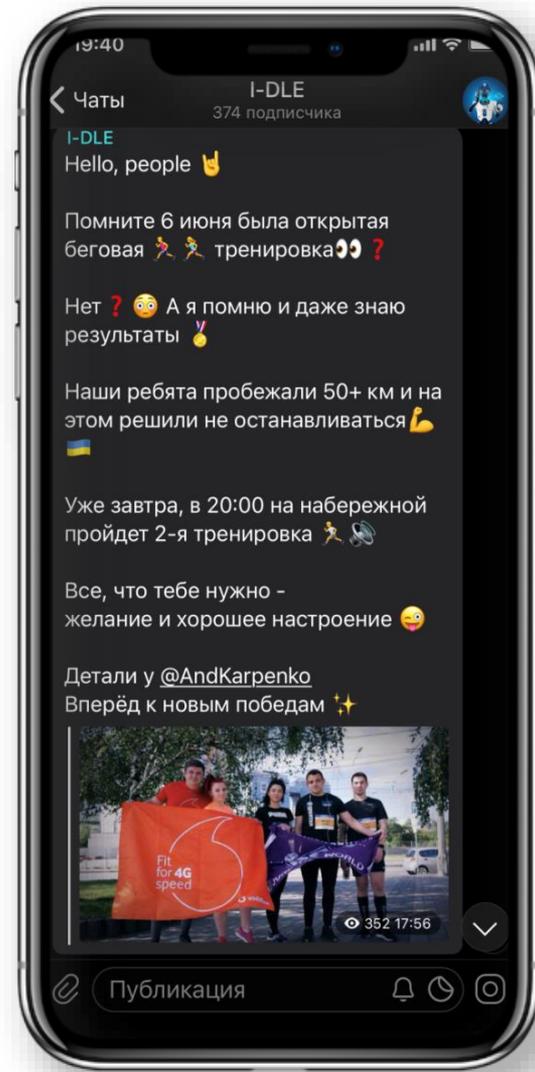
Выигрыш найдёт своих победителей **19.04.2021**

# 3. ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

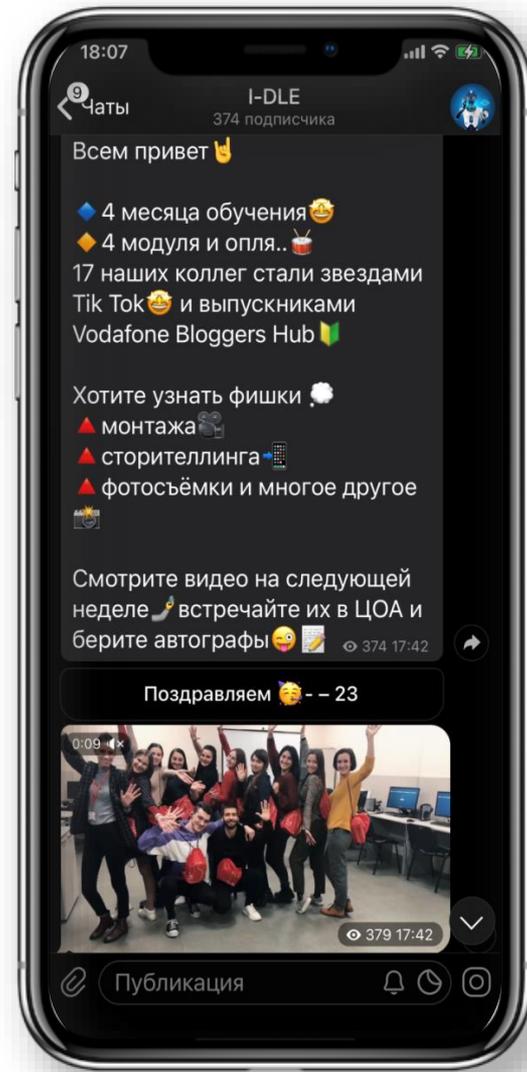
# COMMUNITY



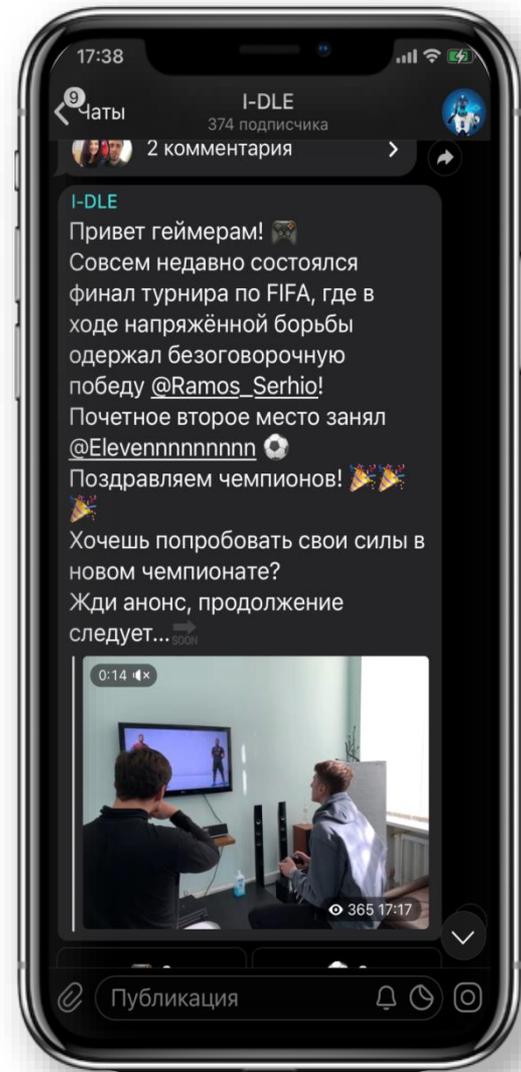
# СПОРТ



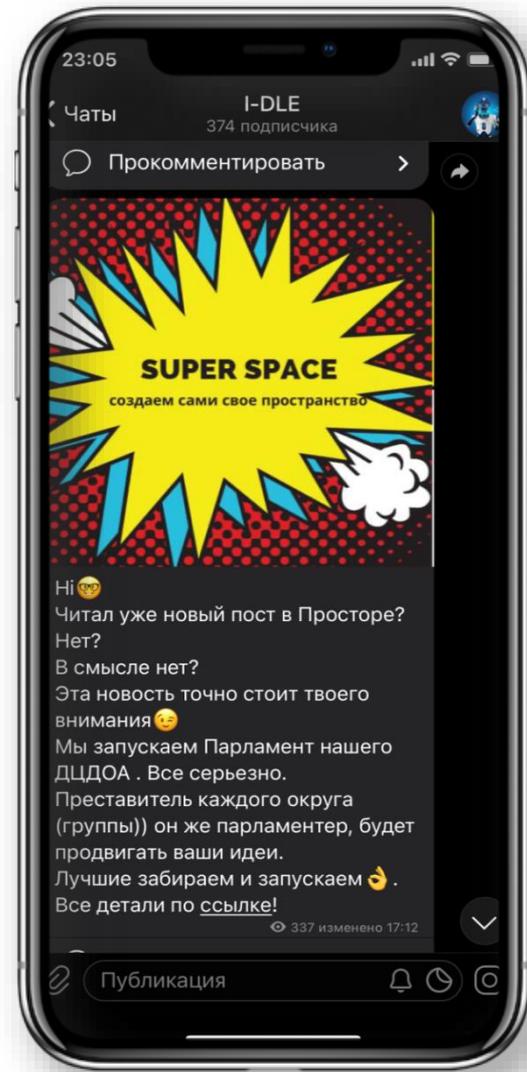
# VODAFONE BLOGGERS HUB



# ГЕЙМЕРЫ



# ПАРЛАМЕНТ



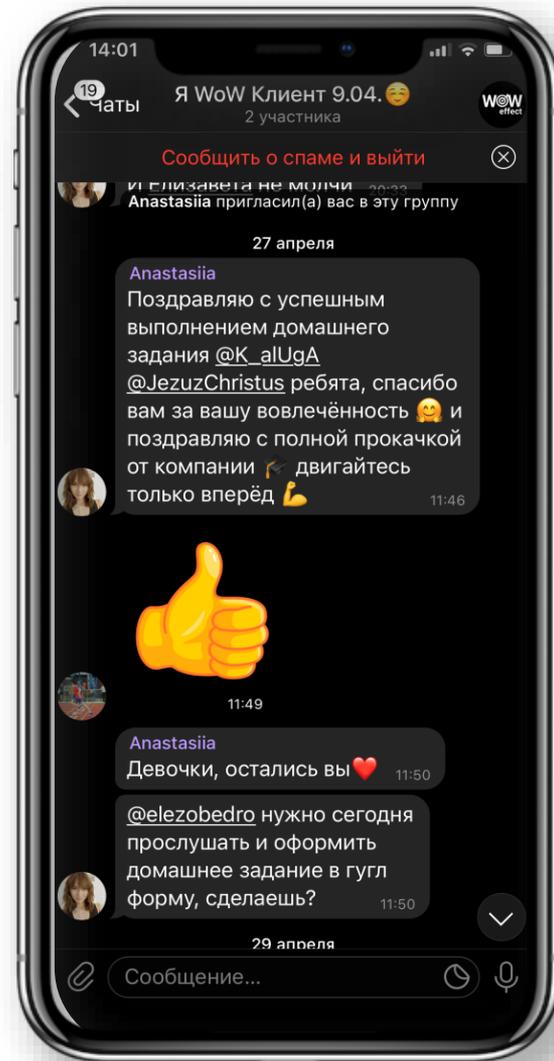
# 4. РАЗВИТИЕ

# WORKLONG LEARNING

Первые 90 дней: Start Up

Тренинги  
Мастер-классы  
Наставничество

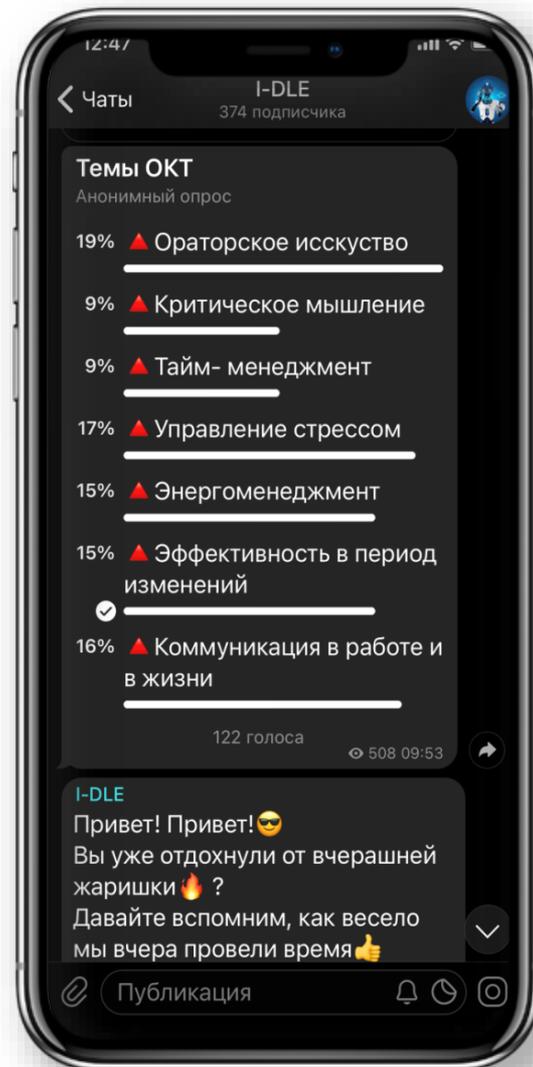
Посттренинговое  
сопровождение



# WORKLONG LEARNING

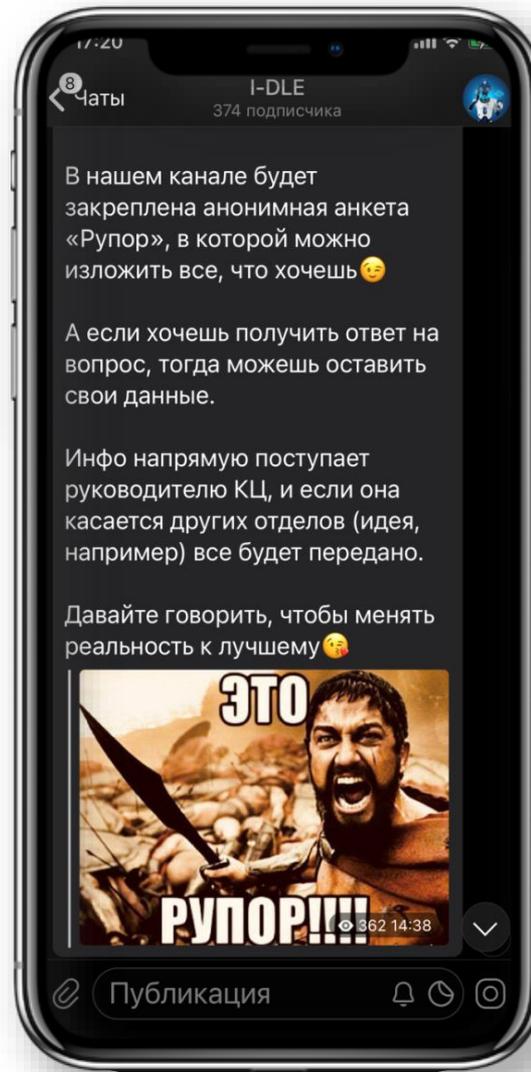
Стаж 90 дней+

Открытый каталог тренингов

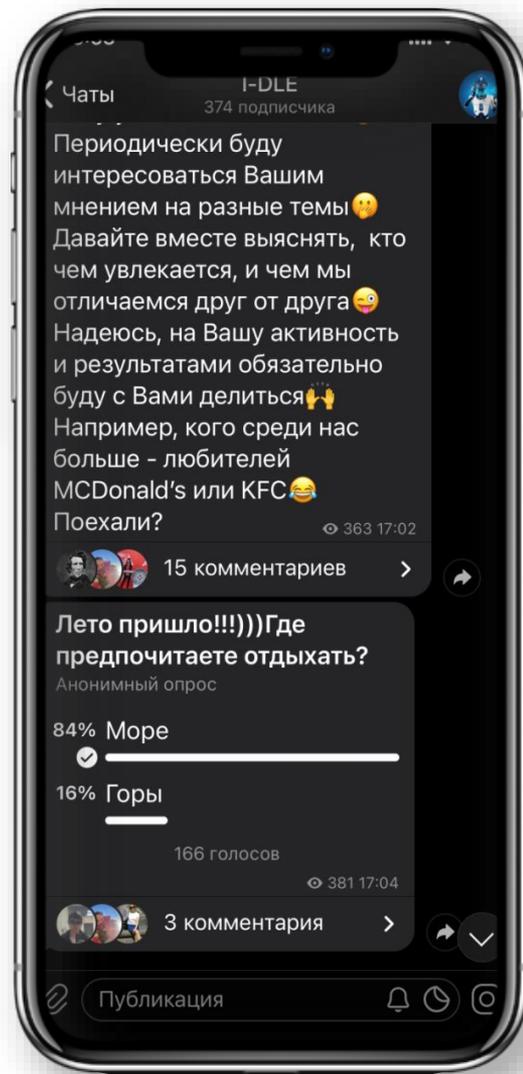


# 5. БЫСТРЫЕ КОММУНИКАЦИИ

# РУПОР

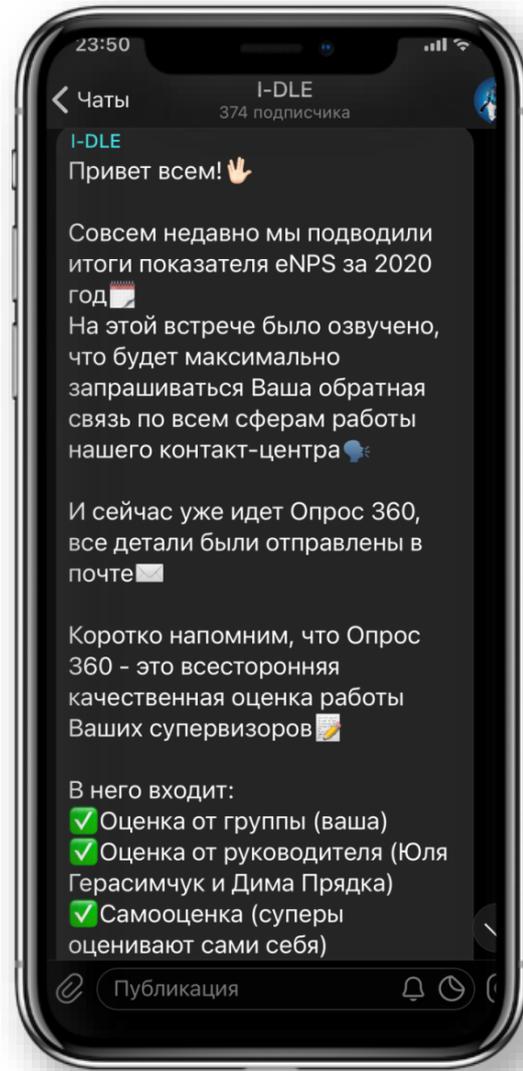


# КТО ЗДЕСЬ?

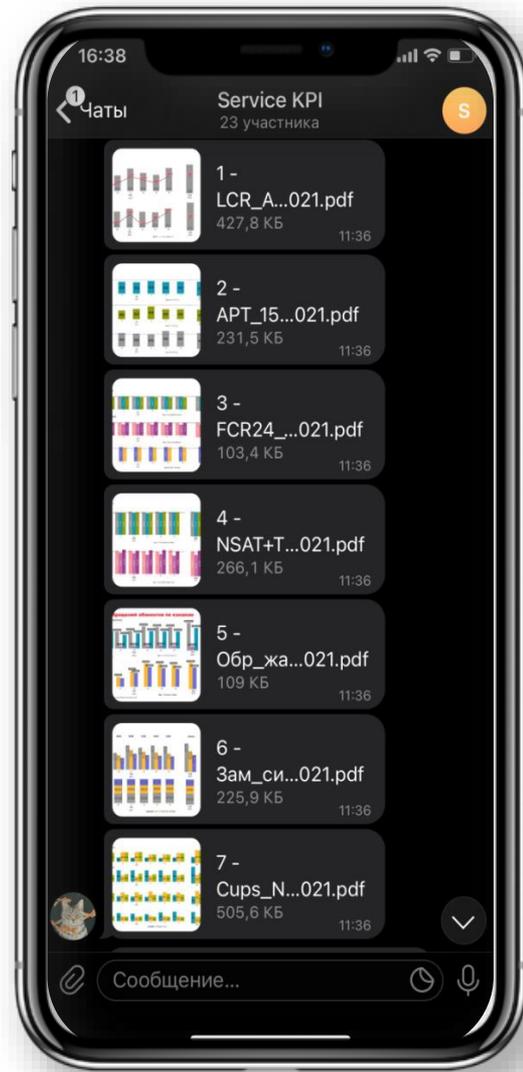


# eNPS

## 360 ГРАДУСОВ



# DASHBOARDS



# МЕТРИКИ КАНАЛА

## Контент

Текст 35%

Фото 30%

Видео 25%

Аудио 10%

ПОДПИСЧИКИ

**100%**

АКТИВНОСТЬ

**50%**

ПОСТОВ\ДЕНЬ

**4**

# РЕЗУЛЬТАТ

eNPS +16%

tNPS +2%

nSAT +14%

Доход +183%



# ЧТО ДАЛЬШЕ?

Герасимчук Юлия  
0952301166  
[jgerasimchuk@vodafone.ua](mailto:jgerasimchuk@vodafone.ua)

