

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

**БОЛЬШАЯ ИГРА
ДЛЯ ВСЕХ СОТРУДНИКОВ РИЦ:
ОТ ИДЕИ ДО НАГРАЖДЕНИЯ**

Елена Владимировна Глагола
«Информ-Групп», РИЦ 334



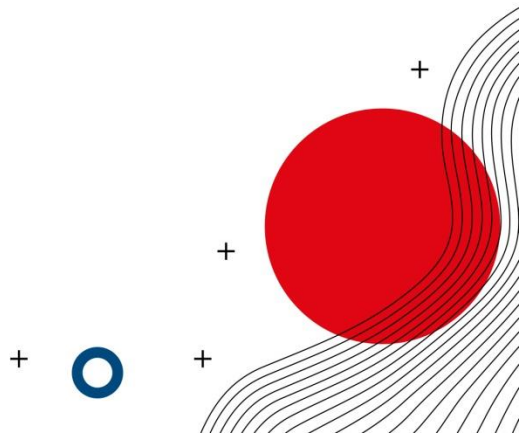
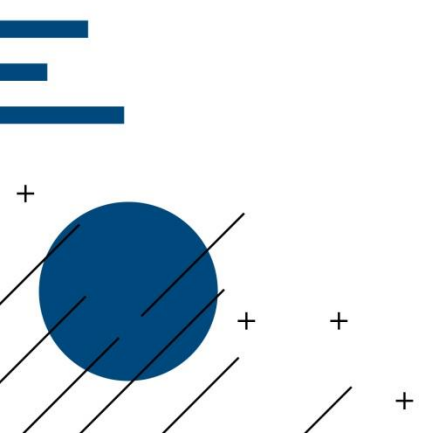
План

1. Зачем нужны Большие игры, если есть «Восточный Экспресс»?
2. Играем! А во что? Генерируем идеи для игр
3. Организация игры - скучно или весело? Чек-лист подготовки
4. Давайте уже играть! Проведение игры легко и просто
5. Где моя медаль? Награждаем лучших



Часть 1

Зачем нужны Большие игры,
если есть «Восточный Экспресс»?



Немного о технологии работы РИЦ

- Используем «Восточный Экспресс» с 2020 года
- Работаем с Клиентами дистанционно с 2017 года
- Выезды возможны у некоторых категорий сотрудников, но крайне редки

Что контролируем и анализируем?

- Контролируем количество звонков, эфирное время
- Контролируем **качество** звонков по чек-листу.
Чек-листы формируем через **ПРИЗ**

Варианты контроля и анализ результатов


	Самоконтроль (ПРиЗ)	Контроль звонков (ПРиЗ)	Анализ выполнения нормативов (отчет)	Выявление «западающих» пунктов
Менеджер	V			
Руководитель		V	V	V



ВАЖНО!

Иногда невозможно выполнить в звонке все, что запланировано. Тогда то, что не выполнено - ПРИЗ автоматически переносит в запланированную работу. Менеджеру не нужно ничего запоминать.

Анализируем выполнение всего чек-листа или в разрезе пункта



Анализ проблем, рекомендаций и заданий (OLAP)

Настройка [ПРИЗЫ Чек-листы ОП анализ по пунктам - изменена]

Признаки Показатели Доп. колонки

Свернуть с разреза:

Разрез			Значение	!	☰
Автор ПРИЗ	☐	▼		!	☰
Исполнитель в пор...	☐	▼	Глагола Елена Владимировна	!	☰
Наименование ПРИЗ	☐	▼	Установил контакт, озвучил регламент	!	☰
Клиент	☐	▼		!	☰
Дата выявления	☐	▼	с 31.07.2023 по 31.07.2023	!	☰
Вид состояния ПРИЗ	☐	▼		!	☰
Фактическая дата ...	☐	▼		!	☰

Вывод :

«Восточный Экспресс» отлично помогает проверить не только количественные показатели, но и качество звонков, провести анализ, выявить точки роста.

А как улучшить качество звонков?

Обучение, аттестация... и **БОЛЬШАЯ ИГРА!**

Часть 2

Играем! А во что?

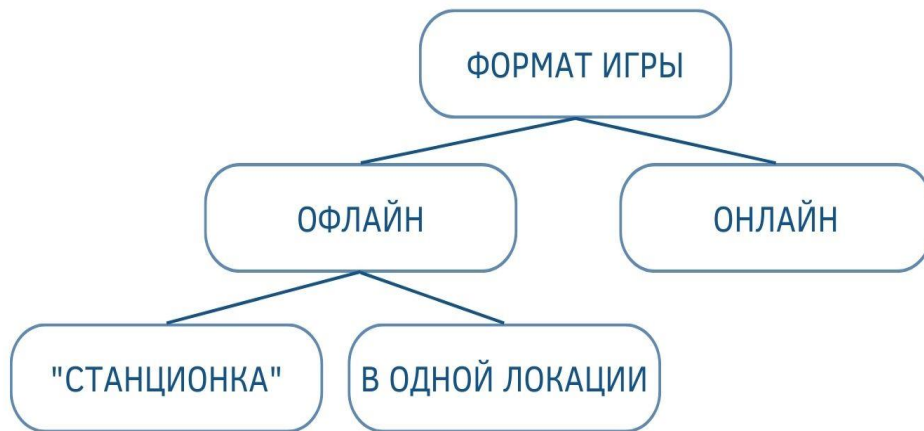
Генерируем идеи для игр

СИСТЕМА КОМПЬЮТЕРНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ ПЛАНОВ
И УПРАВЛЕНИЯ ПОЛЕТАМИ
ВОСТОЧНЫЙ
ЭКСПРЕСС

Определяем цель игры

- ✓ Какие умения, навыки менеджеров отдела продаж нужно «прокачать»?
- ✓ Текущие или предстоящие запросы?
- ✓ Командообразование - всегда!

Подбираем формат игры



Олимпиада Продаж
Форт Боярд
Эстафета
Квест

Переговорные
поединки
Дебаты
Квест
Квиз

Добавляем яркости

Пиратская
олимпиада



Чемпионат РИЦ
по переговорному
футболу



ГОТОВО!



СИСТЕМА КОМПЬЮТЕРНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ УЧЕТА
И УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ
ВОСТОЧНЫЙ
ЭКСПРЕСС

17 июня 2022

Часть 3

Организация игры - скучно или весело?
Чек-лист подготовки

Шаг 1. Объявляем игру

- ✓ Тщательно продумываем и подробно записываем ПРАВИЛА ИГРЫ, этапы, испытания, роли в игре. Роли: Клиент (КЛП, ЛПР), Судья, Волонтер, Фотокорреспондент и т. д.
- ✓ Определяем дату и продолжительность игры
- ✓ Главное - ПРИЗЫ!
- ✓ **Публикуем** объявление об игре



Дорогие коллеги!

В пятницу, 17 июня, ровно в 9.00 наш РИЦ превратится в неприступный форт!

Форт Прайс

Именно здесь хранится золото!

Удастся ли устоять форту или он падет под натиском отличных команд?

Сотрудники ОС, ОП, ОК и коллеги из Воронежа поделятся на команды по шесть человек.

Чтобы выиграть, каждая команда должна дойти до сокровищницы! С нужным количеством ключей и желательно со всеми членами команды!

Ключей потребуется минимум шесть, а лучше восемнадцать!

Чем больше ключей - тем больше золота!

Команды, получившие менее шести ключей, не попадут в сокровищницу!

Вас ждут шесть испытаний.

На каждом испытании можно получить три ключа, а можно не получить ни одного!

Каждый член команды пройдет одно потрясающее испытание!

Зато в конце вас ждет сокровищница!

Но если вы не справитесь....

Вы СПРАВИТЕСЬ!

Три лучшие команды получат в награду ценные призы и дипломы!

Сбор всех участников в 9.00 во дворе Форта!

СИСТЕМА КОМПЬЮТЕРНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ ЛЕТА
И ПРОВЕРКИ РЕЗУЛЬТАТОВ
ВОСТОЧНЫЙ
ЭКСПРЕСС

Шаг 2. Делим игроков на команды

- ✓ Определить количество основных игроков
 - ✓ Определить количество участников в команде
- Важно!** Количество участников в команде должно быть либо равно, либо меньше количества этапов. Каждый участник должен отвечать за «свой» этап
- ✓ Разделить на команды
- Жеребьевка** или **ажиотаж**, но в каждой команде должны быть представители разных отделов

Жеребьевка - это праздник!

- Ажиотаж – капитанов назначаем, капитаны набирают команду
- Жеребьевка – команда выбирает капитана



Шаг 3. Даем задания командам со сроком выполнения

- ✓ Придумать название, девиз
- ✓ Придумать свою форму, эмблему, отличительный знак
- ✓ Придумать представление команды (видео, письменно или устно)

Работа кипит!

В живой ленте красота!



Глагола Елена > Всем сотрудникам, Космическая Олимпиада - 2017

7 ноября 2017 09:15

Домашнее задание №1 "Звезда-Стрела-Победа"

Доброе утро, друзья!

Смотрите и наслаждайтесь! Видеообращение команды "Звезда-Стрела-Победа"



Кушнир Алексей > Всем сотрудникам, Пиратская Олимпиада Лето 2019

9 июля 2019 10:25

Коллеги, для участия в Пиратской Олимпиаде в порт Шаумяна б заходит фрегат "ШАНС"



С палубы корабля вам улыбаются капитан Алекс "Сильвер" Кушнир, штурман Энн "Флинт" Ниазашвили и боцман Энни "Билли Бонс" Ефименко

Команда совершает свои набеги под девизом "Очистим море правовой информации от Г"



Позигунова Дарья > Всем сотрудникам, Гришин Иван, Фокина Валерия, I Чемпионат РИЦ по Переговорному Футбо.

6 июня 2018 18:02

Коллеги, с радостью представляю вам нашу команду: **Лига Чемпионов!**

Капитан команды: **Позигунова Дарья**

Участники: **Гришин Иван**
Фокина Валерия

Наш девиз: **Сегодня на арене Лига чемпионов**
За нами будет каждый матч!
Покажем мастерство переговоров
И с легкостью забьем победный мяч!

Шаг 4. Распределяем роли между другими участниками

- ✓ Количество Клиентов равно количеству этапов (Бухгалтерия, юристы, эксперты СПП)
- ✓ Выбираем волонтеров- помощников
- ✓ Определяем состав судей (идеально нечетное количество на этапе, можно жребий)
- ✓ Публикуем!

Подогреваем интерес

16 июня 2022 15:29

ФОРТ ПРАЙС
игра 17.06.2022
Дорогие коллеги, представляем вам
СОСТАВ СУДЕЙ



Дорогие коллеги!
Представляем вам состав судей на испытаниях!

Перечень испытаний

1. Испытание Японский сад

Каплич Алла
Коненко Лариса

2. Испытание Водяная мельница

16 июня 2022 15:49

ФОРТ ПРАЙС
игра 17.06.2022
Дорогие коллеги, представляем вам
СОСТАВ КЛИЕНТОВ



1. Испытание Японский сад
Манацкова Г
2. Испытание Водяная мельница

16 июня 2022 15:58

ФОРТ ПРАЙС
игра 17.06.2022
Дорогие коллеги, представляем вам
СОСТАВ ВОЛОНТЕРОВ



1. Испытание Японский сад
Мельникова Ян
2. Испытание Водяная мельница
Манацкова Г

Шаг 5. Готовим материалы

- ✓ Прописываем кейсы и тесты
- ✓ Создаем Бланки или инструменты голосования для судей
- ✓ Придумываем форму для фиксирования баллов для каждого из волонтеров и сводную (можно в облаке, с автосуммированием)

Кейсы и тесты

Клиент

Испытание 1 Японский сад

Название Клиента: ООО "ТЭМП" (на рынке с 2014 года, работают по Ростовской области)

Вид деятельности: торговля щебнем

Режим налогообложения: УСН

Количество сотрудников: 51 человек

Чистая прибыль: 22 млн

Контрагенты: работают с юрлицами и физлицами

Проверки: декабрь 2021 года Управление Федеральной службы по надзору в сфере природопользования, результаты неизвестны

Правовая поддержка: информацию смотрят в интернете, у юриста доступ в Гарант с другого места работы. До этого был К+ от нас. Отключились от нас из-за ухудшения финансового положения.

Наше предложение: пакет СКББ ОВП 0+6 серия А (прейскурант май – 9|393,34 , июнь – 9|674,93 руб.)

Ситуация:

В мае проведены презентации с уникальными материалами МК (чек –листы) с главным бухгалтером. Система К+ нравится. Было выставлено коммерческое предложение, но решение перенесено на июнь-июль (в мае модернизация производства, большие оплаты с контрагентами).

В июне выставлено КП. Основное возражение Клиента за месяц сильно выросла цена (разница в счете около 2 тыс).

Главный бухгалтер: Александра Николаевна

Генеральный Директор: Дмитрий Владимирович

Вопросы от Клиента:

1. Можете продать по цене прошлого месяца?
2. Можете ли вы мне предоставить стабильные цены? Я хочу быть уверена, что цена не вырастет.
3. Могу ли я оплатить сейчас только за месяц, и потом платить ежемесячно?

КВИЗ. ПЛЮС! РАУНД 1 ЭТО МЫ НЕ ПРОХОДИЛИ! ВОПРОС 5 ИЗ 6

Выберите вариант ответа, в котором перечислены сокращения, имеющие отношение только к СПС КонсультантПлюс:

А ОТН, КРФ, КАМО, СБОУМ Б ППВС, БМП, КАСЗО, КАДВО,

В СКБЭМ, ПБУН, СОЮКОЗ, КПрФ Г БЭКМ, СКБП, СПК1, КЭ

Кейс «Три банковских дня»

Клиента заинтересовало предложение Менеджера по акции «Конструктор договоров в подарок». Счет он оплатил в последний день акции. Деньги в организацию Менеджера поступили на следующий день. Акция уже закончилась. Конструктор договоров в подарок Клиенту предоставлен не был. Клиент написал письмо по возврату денег, как ошибочно перечисленных.

Роли и интересы:

КЛИЕНТ: Вернуть деньги или получить Конструктор договоров в подарок.

МЕНЕДЖЕР: Уговорить Клиента воспользоваться новой акцией, получить месяц в подарок с небольшой доплатой. Считает, что Руководитель должен разрешить ситуацию.

РУКОВОДИТЕЛЬ: Сохранить Клиента не нарушая сбытовых правил.

Бланки и инструменты голосования для судей

С	Хищники	Лига Чемпионов
№	1	2
Голосование	7	4
Аргументы	4+4+4	4+5+4
Зацепки	4+4+5	4+3+4
Инициатива	5+5	4+5
Итого	35	33



Шаг 6. Расписание и дорожная карта

- ✓ Готовим расписание: должно учитывать время на этап, перемещение, кофе-паузы и обед
- ✓ Отдельно расписание для Судей
- ✓ Отдельно расписание для каждой команды (дорожная карта или выдача после этапа задания с указанием времени следующего этапа)
- ✓ Общее расписание без излишних подробностей -
Публикуем !

I Чемпионат РИЦ по Переговорному Футболу

26 июня	игра	начало	конец	Команды в игре
Открытие чемпионата		14:00	14:10	
ГРУППА А	1	14:10	14:40	Бригантина - Забиваки
	2	14:45	15:15	Бригантина - Флагман
	3	15:20	15:50	Забиваки - Флагман
Кофе-брейк		15:50	16:10	
ГРУППА С	1	16:10	16:40	Прорыв - Лига Чемпионов
	2	16:45	17:15	Прорыв - Хищники
	3	17:15	17:45	Лига Чемпионов - Хищники
Подведение итогов 1 дня чемпионата		17:45	18:00	

27 июня	игра	начало	конец	Команды в игре
Открытие чемпионата		14:00	14:10	
ГРУППА В	1	14:10	14:40	Золотая рыбка - Пчёлки
	2	14:45	15:15	Золотая рыбка - Продажный подкат
	3	15:20	15:50	Пчёлки - Продажный подкат
Кофе-брейк		15:50	16:10	
ФИНАЛ	1	16:10	16:40	
	2	16:45	17:15	
	3	17:15	17:45	
Подведение итогов чемпионата. Награждение победителей		17:45	18:00	

	Испытание 1	Испытание 2	Испытание 3	Испытание 4	Испытание 5	Испытание 6
10.00 — 10.10	1	2	3	4	5	6
10.25 — 10.35	7	8	9			
10.45 — 10.55	6	1	2	3	4	5
11.10 — 11.20		7	8	9		
11.30 — 11.40	5	6	1	2	3	4
11.55 — 12.05			7	8	9	
12.15 — 12.25	4	5	6	1	2	3
12.40 — 12.50				7	8	9
14.00 — 14.10	3	4	5	6	1	2
14.15 — 14.25	9				7	8
14.45 — 14.55	2	3	4	5	6	1
15.00 — 15.10	8	9				7

Получить кейс в _____



Тест К+

ГРОТ ПЛЮСОВ

Переговоры с КЛП



ОСТРОВ НАДЕЖДЫ



Переговоры
с ЛПР

СКАЛА РЕШЕНИЙ



Боевое
оружие

МЫС СРАЖЕНИЙ



ОСТРОВ
ГРАНАТОВЫХ
СИРЕН

Тесты Гарант и Главбух



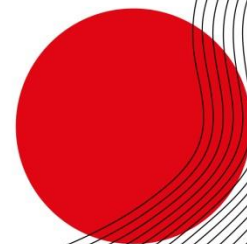
МЕЛЬ АТИКОНА



Награждение



СИСТЕМА КОМПЬЮТЕРНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ УЧЕТА
И УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ
ВОСТОЧНЫЙ
ЭКСПРЕСС



Шаг 7. Готовим команду

- ✓ Готовим инструкции для Судей, Волонтеров, Клиентов
- ✓ Собираем команду по чатам для коммуникации
- ✓ Отрабатываем роли до игры

Шаг 8. Реквизит, сценарий, музыка!

- ✓ Призы и дипломы!
- ✓ Реквизит к каждому испытанию, жеребьевке, награждению
- ✓ Сценарии на начало и на завершение игры
- ✓ Оформляем локацию
- ✓ Музыка создает настроение!

Поздравляю, вы готовы к игре!



ПО ВОЛНАМ
КонсультантПлюс



ДИПЛОМ

награждается

1 место

в деловой игре «Дебаты»
в номинации «Красноречие»



г. Ростов-на-Дону
15 июня 2023

ДИПЛОМ

награждается команда

1 место
в командной игре

ФОРТ ПРАЙС

основан в 1994 году
информ
групп

17 июня 2022



СИСТЕМА КОМПЛЕКСНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ УЛЕТОВ
И УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДИКТИВМ
ВОСТОЧНЫЙ
ЭКСПРЕСС



1 Чемпионат РИИ
по переговорному
футболу


информ
групп

ДИПЛОМ

Часть 4

Давайте уже играть!

Проведение игры легко и просто

Главное правило: единственная роль Организатора - Организатор.

Все работает без вас, вы просто наблюдаете за процессом. Иногда отвечаете на вопросы

Часть 5

Где моя медаль? Награждаем лучших



Часть 6

А что потом?

- ✓ Получаем обратную связь от коллег
- ✓ Делаем выводы из игры
- ✓ Слушаем звонки. анализируем результат



Вывод

1. «Восточный Экспресс» отлично подходит для проверки качества дистанционной работы с Клиентами
2. Большая игра для всех сотрудников РИЦ - эффективный инструмент для сплочения команды
3. Большая игра позволяет провести аттестацию сотрудников в интересной форме и с наилучшими результатами

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

Елена Владимировна Глагола
Руководитель отдела по работе с персоналом
РИЦ 334 «Информ-Групп»

XV конференция пользователей
КИС «Восточный экспресс»



ЕСТЕСТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Использовать, нельзя, ~~х~~ заменить!

