

КОММУНИКАЦИИ И АССЕСМЕНТЫ

—
Смирнов Даниил
Управляющий директор WANT

WANT

КОММУНИКАЦИИ И АССЕСМЕНТЫ В **WANT**

ДА

Сотрудники
в 16 городах
России
и зарубежья

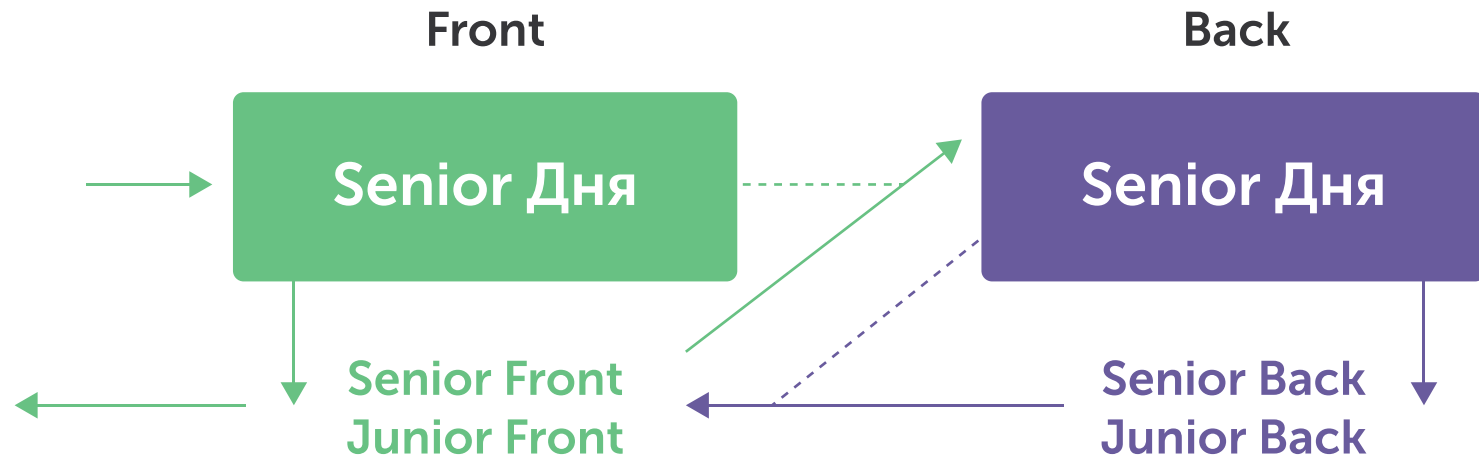
0
офисов

НЕТ

Пришел
в офис – 50%
работы сделано

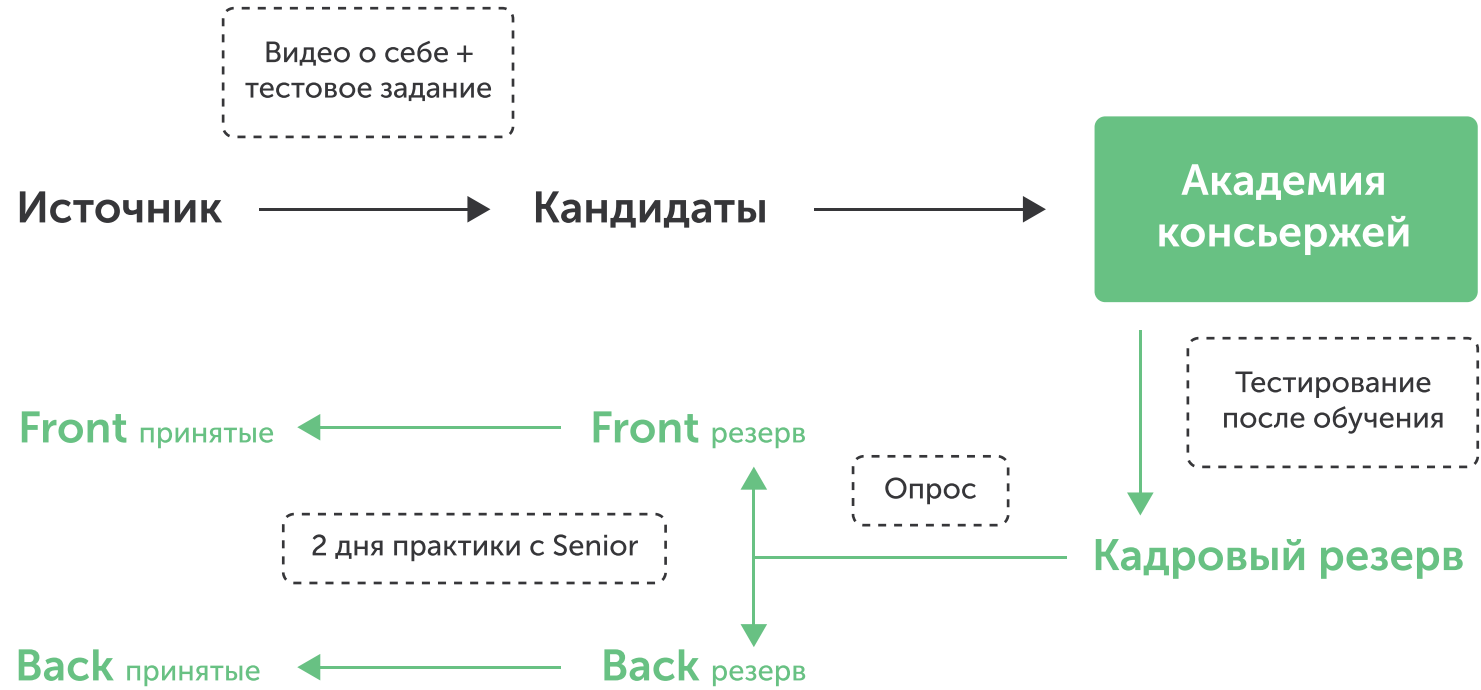
Диспропорция
утилизации

TAILOR MADE



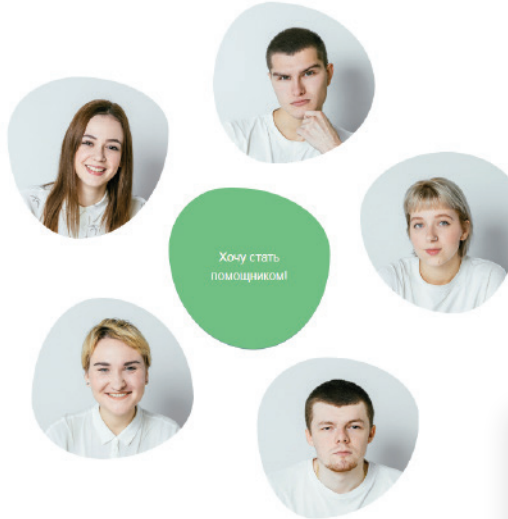
AI





— Познакомьтесь с помощниками WANT

- ✓ У нас высокие требования: менее 20% кандидатов становятся помощниками WANT
 - ✓ Каждый помощник WANT проходит профессиональную подготовку: тренинги, практика и наставничество
 - ✓ Мы постоянно проверяем работу помощников WANT и рассматриваем каждую жалобу клиента
- [Подробнее](#)



Привет, Команда WANT!

Кажется, я тот, кого вы ищете. Мастер переписки в чатах и магистр терпения на связи! Хочу присоединиться к вам, стать Помощником и работать с вами.

Вот мой номер телефона:

Свяжитесь со мной, пожалуйста!

Описание вакансии
Ищем удаленных помощников, с хорошими навыками коммуникации, очень дисциплинированных, ответственных и системных ребят.

• Примеры задач:

1. Найти исполнителей (разместить вакансии на юду, фриланс и др.; пообщаться со всеми кандидатами; обсудить с заказчиком и выбрать лучшего);
 2. Составить базу контрактов по заданным параметрам
 3. Найти сто различных видов велосипедов с указанием цены и фото
- Зарботная плата: на испытательном сроке 30тыс. руб., дальше - больше.

График 2/2 с 10 до 22

Отличная возможность работать из любой точки мира, главное совпадать по часовому поясу - работа полностью удаленная.

Примеры тестовых заданий для выполнения кандидатами.

1. Подобрать варианты подарков на День рождения: ребенок, 8 лет. Бюджет 5000 руб. Девушка, 25 лет, бюджет 8000 руб. Мужчина, 40 лет, бюджет 20000-25000 руб.
2. Клиент в аэропорту г. Хельсинки. Финского не знает, в знаках запутался. Потерялся, короче. Задача - помочь клиенту выбраться из аэропорта и найти способ добраться в город общественным транспортом.
3. Клиент просит заказать ему с доставкой из Европы лекарственный препарат, который свободно продается в Европе, но запрещён к продаже в России. Ваши действия?
4. Нужно совершить анонимный звонок в пару каких-нибудь частных охранных предприятий и спросить, возьмутся ли они поругаться с шумными соседями ночью? Нужно без применения физической силы, но с вербальной настойчивостью добиться от них прекращения вечеринки. И ещё потом полчаса подежурить у двери, убедиться, что не включают музыку повторно. Сколько это будет стоить? Желательно не в виде абонемента, а в виде разовой оплаты.
5. Клиент проживает в г. Бангкок. Клиент русскоговорящий. Покупает подписку тарифа SMART, просит найти вещи (костюм пижамного типа, платье, босоножки) и найти фотографа, который сделает фотосессию. В процессе подбора вариантов помощник приходит к тому, что нужные вещи можно найти только на сайтах магазинов в самом Бангкоке. Версий сайтов на русском языке нет. Доступна английская версия.



Смотреть на YouTube



ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ

✓ Клиент и сервис

Клиент всегда прав, но ему нужно рассказать правила игры.

Клиент больше не может жить без сервиса.

Задача не idiotская — интересная.

Если клиенту не писать, что ты работаешь, то для клиента ты не работаешь.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КОМАНДЫ

Блок 1: Фронт-офис

- Сотрудник фронта получил задачу, создал карточку в списке "Нужно сделать"
- В названии карточки внёс имя клиента и номер телефона
- В описании карточки внёс содержание задачи в соответствии с формой
- Скопировал ссылку на задачу и передал её в бэк
- Дождался четкого ответа от исполняющего "Всё понятно" либо в беседе, либо в лс
- Получил четкий ответ когда будет готова задача
- По истечению срока запросил статус

Тест Гилфорда, субтест 3. Вербальная экспрессия

Задание 1

Человек – своему товарищу: «Вы великолепны».

1. Довольный служащий – своему начальнику.
2. Благодарный ученик – своему преподавателю.
3. Недовольный человек – своему знакомому.

Задание 2

Продавец – покупателю: «Вы получите, что надо».

1. Улыбающийся преподаватель – студенту.
2. Врач – пациенту.
3. Рассерженный милиционер – канючащему пьянице.

Задание 3

Судья – победителю: «Поздравляю».

1. Отец – победителю.
2. Друг – победителю.
3. Проигравший – победителю.

Форма обратной связи

1. Оцените качество выполненной работы



2. Оцените скорость выполненной работы



3. Оцените качество общения сотрудника с вами



4. Оставьте свои комментарии по работе с нами

ГОТОВО

1. Насколько эффективна работа Вашего коллеги в целом?

- Чрезвычайно эффективна
- Довольно эффективна
- Умеренно эффективна
- Недостаточно эффективна
- Совсем не эффективна

2. Насколько усерден Ваш коллега?

- Чрезвычайно усерден
- Довольно усерден
- Умеренно усерден
- Недостаточно усерден
- Абсолютно не усерден

3. Насколько полезны комментарии коллеги о Вашей работе?

- Чрезвычайно полезны
- Довольно полезны
- Умеренно полезны
- Недостаточно полезны
- Абсолютно бесполезны

210 откликов
за 2 недели

Отсев 90%	21
Отсев 50%	10,5
Отсев 90%	1,05
Отсев 5%	
Отсев 90%	7

«Барьер» входа

Академия помощников

Профпригодность

Ротация

Грейд



WANT

**Спасибо
за внимание!**

—
Управляющий директор WANT
Смирнов Даниил
d.smirnov@want.ru