

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10093

НОМИНАЦИЯ: РАБОТОДАТЕЛЬ ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Самолет
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Липецк
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	160
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://career.samolet.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Контакт-центр
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=IEyXM7J4fMU&t=1s

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

«Самолет» — одна из крупнейших федеральных корпораций в сфере proptech и девелопмента.

Команда Самолета развивает IT-технологии в разных направлениях от строительства до финтеха. В том числе, «Самолет» — одна из первых компаний в своей сфере в России, которая работает с BigData и внедряет AI и ML модели в строительстве.

Легче всего рассказать о нас в цифрах и фактах. Самолет — это:

- 200 млрд руб выручка в 2022г
- 48 млрд руб EBITDA
- #2 по величине среди девелоперов в РФ и Европе
- 8 тысяч сотрудников в более чем 100 городах России и стран СНГ
- экосистема сервисов для жизни и 20+ построенных кварталов в Москве и регионах

Наша цель — создание жилых комплексов, инфраструктуры и сервисов, которые позволяют людям экономить время и заниматься самыми важными делами. Сила нашей команды — в многообразии мнений и компетенций. Коллеги сохраняют уникальность, оставаясь частью команды.

Сейчас «Самолет» находится на пути к преодолению формации «девелопер» в категории и стереотипам связанным с работой в «девелопменте». Амбиции и цели компании требуют привлечения сотрудников с соответствующими качествами.

Ключевые задачи, стоящие перед HR-функцией и бизнесом на 2023 год:

1. Задать основу объединения бизнес-юнитов, находящихся на разных этапах развития;
2. Улучшить взаимодействие сотрудников и команд;
3. Увеличить мотивацию в работе;
4. Дольше удерживать ценных сотрудников

Тем самым, снизить издержки на рекрутмент, вывод, адаптацию сотрудника; выход на более быстрое и легкое закрытие сложные позиции.

Команда контакт-центра «Самолет» также играет важную роль в общении с клиентами. Мы помогаем новым клиентам выбрать подходящую недвижимость из 60 проектов по всей стране, а также помогаем с выбором объектов на вторичном рынке. Действующие клиенты обращаются к нам с различными вопросами, начиная от пост-продажного сопровождения и оформления документов, и заканчивая вызовом сантехника и записью на прием в своих квартирах. Каждый месяц мы принимаем около 300 000 звонков по 13 направлениям. Большая часть нашей команды работает удаленно из Москвы и Санкт-Петербурга.

Для успешного развития контакт-центра как лидирующего работодателя возникла необходимость решить несколько задач. Ключевая — расширение спектра поддерживаемых направлений, увеличение объема обращений, повышение эффективности и снижение затрат. Для достижения этих целей была разработана двухлетняя стратегия, в которой одним из ключевых направлений является открытие нового филиала в одном из регионов России:

- формирование нового пространства и хаба компании «Самолет» в городе Липецк;
- создание сильной региональной команды контакт-центра;
- создание и поддержания лучших условий для работы в команде.

За 2023 год мы достигли больших высот в работе с персоналом, но отдельно хотели бы выделить такие проекты:

- Направление: внутренние коммуникации, HR tech. Запуск полноценной собственной внутренней платформы S.Career для всех сотрудников (личные кабинеты, оценка роста, новостные страницы и блоги, платформы для создания штатного расписания руководителей) и вовлечение 90% персонала. Только за июль наша команда смогла повысить вовлеченность новичков на 20% за счет игровых механик, квизов и квестов.
- Направление: забота о сотрудниках, внешний HR-бренд. Открытие нового комфортабельного офиса контакт-центра в новом регионе и набор команды из 90+ человек за 6 месяцев с нулевой узнаваемостью бренда при старте проекта.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Открытие офиса контакт-центра в Липецке в первую очередь положительно повлияло на бизнес компании:

- позволило принять на **66% больше** обращений чем в 2022 году и впервые в истории преодолеть рубеж **в 1 000 000 проданных квадратных метров в год**
- перейти на круглосуточную работу, что особенно важно для клиентов из новых локаций строительства компании в Тюмени и Владивостоке
- за счет экономии ФОТ, полученной при релокации, получилось усилить структуру контакт-центра и централизовать в этой функции обслуживание всех дистанционных коммуникаций с клиентами компании по единым стандартам и с должным уровнем прозрачности результатов для внутренних заказчиков
- новые технологии, используемые в контакт-центре получили распространение и в других фронт-подразделениях, так, например, база знаний по проектам и продуктам компании теперь используется в офисах продажах и подразделениях сопровождения сделок
- перевод части функций в контакт-центр позволило **высвободить более 2500 часов трудозатрат сотрудников офисов продаж**, к которым ранее обращались клиенты уже после проведения сделок по вопросам документов и справок. Теперь это время используется напрямую для работы с новыми клиентами, посещающими офисы продаж по вопросам покупки недвижимости
- позволило **кратно улучшить уровень сервиса** бизнеса направления Самолет Плюс для клиентов, которые теперь гораздо быстрее получают ответы по вопросам рынка вторичной недвижимости и франчайзи-партнеров, которые пользуясь услугами КЦ могут быть уверены, что их клиентам быстро ответят и направят нужному агенту-риэлтору

Помимо прямого влияния на бизнес открытие контакт-центра создает новые возможности для амбициозных талантов в России:

- **более 100 человек** в 2023 году в Липецке **получили возможность присоединиться к команде** современного и эффективного работодателя, в комфортном офисе, обустроенном по лучшим стандартам организации пространства для работы и развития
- подразделение в Липецке **станет хабом для открытия возможности удаленной работы в контакт-центре по всей России** по аналогии с лучшими практиками крупнейших компаний в стране
- релокация в Липецк открывает для «Самолета» опции по расположению бэк-функций не только в Москве по исторической принадлежности центрального офиса компании, но и в других регионах, **создавая новые рабочие места в России** и улучшая знания бренда на федеральном уровне

Отдельно стоит отметить, что некоторые решения, разработанные в проекте релокации начали находить отражение в других офисах компании, так, например, элементы дизайна и использование стен для размещения на них ценностей и мотивационных плакатов уже применяются в центральном офисе компании в Москве.

Помимо возможностей открытие офиса в Липецке формирует для «Самолета» определенный новый вызов по распространению нашей культуры и ценностей не только в крупных городах, но и в других регионах. Это влечет за собой как разработку новых решений, распространение цифровых сервисов, так и адаптацию уже существующих. Как пример - в Москве по четвергам проводятся регулярные встречи Talk в толк в разнообразных форматах: приглашение интересных спикеров, квизы и настольные игры, музыкальные квартирники, рэп-баттлы, сессии ответов на вопросы с топ-менеджментом компании. Теперь перед нами стоит задача распространить и адаптировать этот формат в том числе и для нового региона без потери ценности таких мероприятий и их классной атмосферы

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Липецк - регион, в котором еще не очень известен бренд Самолет, в городе нет наших девелоперских проектов, поэтому старт площадки в этом городе содержал для нас определенный риск в реализации стратегии по привлечению классных специалистов и укомплектованности согласно плановым темпам.

Для минимизации этого риска и достижения бизнес-целей мы выделили несколько аспектов:

- наш офис - это *полноценное конкурентное преимущество*, сам по себе он становится точкой притяжения профессионалов: классный и яркий дизайн, большие рабочие места, продуманная планировка, скайп-румы, наличие зоны отдыха с приставкой и спортивными снарядами, кабинет для массажа, бесплатные напитки и снеки, решение бытовых забот сотрудников силами выделенного сотрудника и многое другое
- мы *инвестируем в знание нашего бренда* в городе через размещение наружной и контекстной рекламы, привлечение местных ВУЗов и администрации города, карьерных консультантов, социальных и спортивных сообществ
- во всех внешних коммуникациях, начиная от размещения наших вакансий до охватной рекламы, мы сознательно *отстраиваемся от привычного формата контакт-центра*, работа в котором считается скорее возможностью для старта карьеры или временного места, где можно подработать в удобном графике
- мы выходим на рынок с *хорошим предложением* как по уровню дохода, так и по наполнению пакета возможностей для сотрудников: оформление в штат и широкое ДМС с первого дня обучения, простая и понятная система мотивации, нестандартная для продаж пропорция между фиксированной и переменной частью, более 3000 доступных курсов на внутреннем портале обучения и все другие возможности от компании
- *новая программа обучения и адаптации*, которая предусматривает как самые нужные первичные знания на момента входа в компанию в понятном и удобном формате
- *активное участие в городских социальных и спортивных мероприятиях* для правильного позиционирования нашего бренда и тесный контакт с местными ВУЗами
- сильная команда привлекает сильных людей, мы решили, что не будем ставить какие-то серьезные ограничения по опыту, возрасту и другим признакам, но отбирать будем только амбициозных и талантливых ребят

Первые несколько месяцев с момент старта найма получились для нас достаточно непростыми, офис еще не был готов, некоторое время мы проводили интервью в дистанционном формате и сталкивались с недоверием соискателей и в целом сдержанной реакцией рынка на наше предложение, но с каждым днем выглядели все более и более интересным работодателем, появились первые сотрудники, приведенные через реферальную программу, о нас начали говорить в социальных сетях, в ВУЗах и на улицах города

Как итог - сейчас **мы вышли на близкие к плановым цифрам укомплектованности**, по состоянию на 1 декабря цифра составит 87% от целевого значения, в месяц нам удастся нанимать 15-20 человек, текучесть за прошедший период составляет 3,42% в ежемесячном выражении, а период выхода на средние показатели чуть более 3 месяцев. Отдельно стоит отметить, что лучшая команда в Липецке уже сейчас показывает конверсию лучше команды опытных специалистов ЦО на 5%, а средний результат на новой площадке меньше всего на 14% при 10-кратном отличии в суммарном стаже.

В 2024 году мы ожидаем двукратного роста объемов продаж и численности контакт-центра, поэтому не планируем останавливаться и будем стремиться быть работодателем первого выбора. Для этого будем открывать на площадке новые направления, повышать удовлетворенность и

вовлеченность персонала, проводить собственные митапы и конференции для специалистов отрасли и продвигать ESG-повестку.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

В «Самолете» мы очень внимательно относимся к удовлетворению потребностей клиентов. Известная всем сотрудникам компании фраза нашего генерального директора, о том что после сделки наш бизнес с клиентом не заканчивается, а только начинается. **Мы - единственный на рынке девелопер, который продает квартиры с отделкой, мебелью и декором, а в ипотеку можно включить широкий набор продуктов от образования, спорта, путешествий и ДМС до переезда, каршеринга и сертификата на оплату коммунальных услуг.**

Мы тщательно измеряем CSI и NPS в разных точках касания и на разных этапах жизненного цикла клиента, в компании широко распространена практика гембы, а генеральный директор Антон Елистратов регулярно сам общается с клиентами в офисах продаж и в моменты получения ими ключей от долгожданных квартир.

Контакт-центр - не исключение. *Все сотрудники, которые устраиваются на работу, независимо от роли проходят базовое обучение, в котором особое внимание уделяется не каждому отдельному проекту, а потребностям и мотивам клиентов, особенностям их выбора и разнообразным комплементарным продуктам.* Каждый специалист обязательно посещает несколько проектов в Москве, Санкт-Петербурге, чтобы познакомиться с продуктом компании и пообщаться с клиентами в офисах продаж, это позволяет нам увеличить уровень вовлеченности и улучшить клиентский опыт.

Один из недавних классных примеров клиентоориентированности - в компанию обратился клиент, очень плохо говорящий по-русски. Менеджер не смог ему помочь, они просто друг друга не понимали. *Наш сотрудник не остался равнодушен, обратился к руководителю, вместе они придумали предложить клиенту пообщаться с нами в чате, где с помощью гугл-переводчика им удалось заинтересовать клиента нашим продуктом и пригласить его в офис продаж.* Конечно же мы предупредили наших коллег о таком особенном визите и подсказали лайфхак как можно общаться с такими клиентами :)

Еженедельно мы проводим калибровки с совместным прослушиванием записей диалогов по разным тематикам с привлечением сотрудников других подразделений компании, находим и устраняем недостатки наших процессов и развиваем клиентский опыт. Так, совсем недавно, мы начали отправлять сообщения после диалога не через СМС и сухой визиткой и адресом жилого комплекса, а через WhatsApp с яркой и красочной презентацией и возможностью начать чат прямо в этом же диалоге, а бесплатное такси нашим клиентам для посещения офиса продаж и обратной дороги мы сделали доступным для самостоятельного заказа без обращения в контакт-центр

С ноября 2022 мы отслеживаем CSI в КЦ и держим его стабильно на уровне в 4,9 балла, а итоговый NPS после сделки превышает 90+.

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

За последний год наша команда **выросла в 2 раза** (количество сотрудников на 31 декабря 2022 года — 4 780 сотрудников, на 30 октября 2023 года — 8 132 сотрудников). А команда контакт-центра Липецка появилась с нуля и сейчас насчитывает **более 90 человек**. При этом рост

происходил органически: развитие бизнеса и появление новых проектов и бизнес-юнитов.

Каждое полугодие «Самолет» проводит **масштабный проект РОСТ** (Развивающая обратная связь тебе) совместно с опросом удовлетворенности работой в компании. Эта система позволяет оценить итоги уходящего полугодия (удовлетворенность персонала, результаты работы, обратную связь), обсудить их с руководителем, построить план своего профессионального развития.

Одним из инструментов программы РОСТ является развернутое письменное интервью, в котором мы просим сотрудников подсветить такие аспекты, как рабочая среда, коммуникация с руководством, возможности для профессионального развития, оплата труда и компенсации, социальные льготы и многое другое. Ответы сотрудников важны для определения тех точек, которые требуют улучшений или изменений.

После проведения опроса мы анализируем полученные данные и формируем детальные отчеты и рекомендации. Эти отчеты позволяют выявить общие тенденции и проблемные области, укрепление которых становится нашей целью на следующее полугодие.

Так, по итогам недавнего опроса, прошедшего осенью 2023 года, **eNPS команды сохранился на действительно высоком уровне и составил 87%**, что является высоким показателем и превышает показания прошлого года на 2%.

Сотрудники отметили высокими оценками (в среднем 9,6 из 10) такой показатель, как корпоративная культура компании. Также в топе по количеству высоких оценок у нас следующие показатели:

- Профессиональная среда
- Возможности для личностного роста
- Высокий уровень заработной платы

Помимо системы РОСТа, на каждом из этапов опыта сотрудника мы ведем активную работу и аналитику:

- привлечение
- подбор
- адаптация
- обучение
- мотивация
- завершение пути сотрудника

Штатная укомплектованность на 30 октября 2023 года - 98%. При этом 20% сотрудников находится на адаптации.

36% сотрудников находятся в процессе обучения, и более 75% прошли обучение в компании или за счет компании в 2023 году. В среднем для поддержания высокого качества и объема обучения компания тратит порядка **178 000 000 рублей в год** (76 700 000 рублей в 2022 году), а в расчете на одну штатную единицу приблизительно 22 250 рублей.

Для объективной оценки показателей удовлетворенности работой мы также привлекаем сторонние компании, которые проводят независимые опросы сотрудников. Такими компаниями, например, является “Экопси Консалтинг”. Так, в 2023 году, они опросили 306 сотрудников, и вывели **индекс лояльности, который составил 88%**. Это показатель на 3% больше, чем в 2022 году и на 4% больше, чем в 2021 году.

При большом росте штата и быстрых изменяющихся процессах, **текучесть кадров остается на низком уровне и составляет 9,7%**, при этом текучесть по итогам адаптации не превышает 4%, что сигнализирует о грамотном подборе сотрудников и хорошо выстроенной системе адаптации.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

«Самолет» всегда стремится к инновациям и креативному подходу в своих проектах. Это касается не только строительства жилых комплексов, но и обустройства офисных пространств и рабочих процессов. Мы задействуем передовые технологии для повышения эффективности работы сотрудников.

Так, например, **мы использовали искусственный интеллект** при планировке нашего офиса, чтобы оптимально распределить рабочие места, учесть климатические зоны и выбрать подходящие отделочные материалы и системы коммуникаций.

Технологичность (HR-tech): после ухода большого количества подрядчиков HR-систем (SAP), команда HR-tech предложила стратегию разработки собственного продукта для внутренней системы сотрудникам S.Team всего за 4 спринта. Так, решение разрослось до коробочного продукта, который выходит на внешний рынок для других работодателей;

Внерабочая деятельность: каждый четверг для команды мы проводим мероприятия “Talk в Толк” в онлайн и офлайн во всех офисах: рэп-баттлы, стендапы, лекции экспертов из разных сфер, караоке-вечера. Такие ивенты помогают сотрудникам пообщаться с коллегами в неформальной обстановке и найти единомышленников.

Обучение: мы вышли за рамки обычного обучения и развили внутренние профессиональные сообщества в зависимости от профиля специалиста, которые помогают делиться лучшими практиками. Например, клуб руководителей проектов, управление которого лежит на самих сотрудниках.

Благотворительность: ежегодно компания выбирает минимум 5 проектов и *дает гранты в размере 300 000 рублей* победителям благотворительного конкурса проектов. Так, мы предлагаем сотрудникам развиваться кросс-функционально, оттачивать лидерские качества, а также чувствовать максимальную ценность от работы в «Самолет».

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы уделяем особое внимание *нескольким ключевым аспектам, которые способствуют успешной работе и привлечению профессионалов*. С приходом на рынок Липецка мы адаптировали многие интересные практики, которые наша команда активно внедряла в других подразделениях.

1. **Мы отправляем всех наших сотрудников в Москву и Санкт-Петербург для знакомства с продуктом**, который они будут продавать. Такой подход помогает им глубже понять потребности клиентов, сокращает время адаптации и повышает уровень вовлеченности.
2. Мы абсолютно **толерантны к различиям в речи**. При необходимости, мы предоставляем речевые тренажеры и другие учебные материалы. Данный подход позволяет расширять воронку кандидатов и повышать лояльность сотрудников.
3. Компания внедрила **спортивную онлайн-платформу**, которая предлагает возможности для активного образа жизни сотрудников и интегрировала внутрь платформы виртуальные банковские карты. Такой подход позволил компании сэкономить 87% бюджета на компенсацию спорта, при этом исключить риски потери бюджета «впустую».
4. Проект «Амбассадоры Добра» позволяет **каждому небезразличному сотруднику стать частью масштабных волонтерских акций по всей стране**. Так, благодаря внедрению данного проекта, сотрудники вовлекаются в масштабные путешествия по стране, участвуют в марафонах и

знакомятся с коллегами из разных точек мира. Проект позволил собрать свыше 3000000 рублей на благотворительность.

5. Внедрение «?Комьюнити» для сотрудников. Благодаря комьюнити коллеги могут общаться в неформальной обстановке независимо от города и подразделения и ускоряя процессы работы за счет кросс-функциональных знакомств. Так, 17 наших комьюнити насчитывают уже более 3,5 тыс человек, включая сотрудников из контакт-центра и создание целых музыкальных групп, которые выступают на корпоративах.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Контакт-центр компании «Самолет» существует всего полгода. Переняв лучшие традиции философии бренда, мы активно инвестируем в своих сотрудников. Кроме того, мы обеспечиваем комфортные условия труда и благоприятную рабочую атмосферу на рынке Липецка, предлагая возможность строить карьеру у лучших. Все это делает нашу компанию лучшим местом для лучших сотрудников в нашей сфере.

Мы вместе успешно преодолеваем преграды и стремимся к постоянному развитию. **В этом нам помогают главные ориентиры — ценности команды**, которые мы обновили в 2023 году благодаря каждому сотруднику. Именно на них строится работа каждого:

1. **Свобода быть собой, оставаясь частью команды:** мы создаем среду доверия, где можно быть собой, задавать любые вопросы и не бояться ошибок; выстраиваем друг с другом, с клиентами, партнерами и инвесторами открытые, долгосрочные отношения; открыто делимся и с благодарностью получаем обратную связь, не замалчиваем проблемы.
2. **Дерзость не признавать статус-кво:** смело перепишем правила и создаем значимые изменения для рынка, отрасли, страны и мира, относимся к своим решениям как к эксперименту на пути к вау-продукту, а еще - переизобретаем самих себя, ищем новое видение, решения даже для того, что сейчас хорошо работает.
3. **Сила умных решений:** берем ответственность за финансовый результат, эффективно используем ресурсы компании; принимаем долгосрочно правильные решения, не охотимся за краткосрочной выгодой; оцениваем любую идею в балансе ценности для клиента и финансового результата.
4. **Мечта вращать планету:** мы улучшаем качество жизни и ускоряем экономику; стремимся превосходить ожидания, влиять на мир в целом; стремимся к результатам, ценным для компании, клиентов, государства и инвесторов.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Голомысов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Андрей Борисович
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель единого колл-центра