

Путь навстречу Посетителю



**Третьяковская
галерея**



Ценности сотрудника

«Квадратное катать, а круглое носить»

- любовь к людям
- желание помогать и решать вопросы людей
- чувство юмора
- желание развиваться
- любовь к искусству



Новые сотрудники

- анкетирование
- собеседование с психологом
- карта стремлений и желаний
- мотивация
- адаптация в виде погружения в базу знаний
- корпоративная культура (ценности, традиции, этика – стандарты работы, взаимоотношения между отделами)
- развитие навыков посредством дополнительного обучения



Существующая команда

- выявление «критиков» и работа с ними
- отслеживание динамики развития и достижения целей
- тренинги с психологом
- мотивация: нематериальная и привязка KPI к качеству выполненной работы
- повторение базы знаний и аттестация
- развитие навыков посредством дополнительного обучения: профайлинг, тренинги по снятию напряжения, сервису, уроки по английскому языку, мастер-классы по стилю



Администратор в 2014 году

Посетительский поток – 1,4 млн чел. в год

Консультации посетителей в галерее

Работа со звонками по телефону

5 администраторов в смену на три территории

Достаточно было среднего образования

Не было требований к владению иностранного языка

Документооборот - 2-3 приказа в день

Администратор в 2019 году

Посетительский поток – 2,8 млн чел. в год

Консультации посетителей в галерее

Работа в колл-центре (400-700 звонков у каждого администратора в месяц, освоение системы Cisco Jabber, введены стандарты работы в колл-центре)

8 администраторов в смену на четыре территории

Высшее образование – обязательное требование при приёме на работу.

Обязательное владение английским языком

Увеличение документооборота в 3 раза

Для приема срочных сообщений введен в работу мессенджер What's Up – оперативное реагирование 24/7

Использование программы МИС для консультирования посетителей

Увеличение количества мероприятий музея

Введена программа лояльности «Друзья Третьяковки»: навыки работы с программой InfoFriends, продажа карт «Друг музея»

Открытие и обслуживание 4-х кинозалов

Введены стандарты внешнего вида (форма)

Введены стандарты общения с посетителями

Система мотивации

МАТЕРИАЛЬНАЯ:

- КРІ

НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ:

- вручение почетных грамот и благодарностей
- поощрение новых идей
- приглашения на эксклюзивные мероприятия
- возможности для самореализации: театр, игры, конкурсы и т.п.
- ощущение себя частью команды:
 - традиции: дни рождения, новый год, день основания музея и т.д.
 - командообразование: спортивные мероприятия, выезды, тренинги



Подготовка к открытию после отмены карантина

Поддержание профессиональных навыков

- повторение базы знаний
- тесты по стандартам
- повторение английского языка
- тесты по английскому
- творческие задания, предложения
- онлайн-обучение (приглашенные тренеры)
- совещания и мозговые штурмы 2 р. в нед.
- командообразование - проектные работы

Психологическая профилактика

- видео обращения психолога
- техники саморегуляции
- арт-терапия 1 р. в нед.
- анонимное общение с психологом
- техники настройки работы в семейном кругу
- геймификация - задания соревновательного характера между отделами
- общение с коллегами - вечеринки на свободные темы



Контакты

Руководитель отдела сервиса
Третьяковской галереи

Самсонова Мария

SamsonovaMV@tretyakov.ru

8 (495) 957-07-00, доб.2000

