

### Карма - система штрафов и поощрений

Для меня: дополнительное премирование, чтобы поощрить менеджера.  
Необязательные дела, но если не поощрить, то не будет стимула их делать.

Размер премии:

на усмотрение директора, обговаривается заранее.

Штрафы:

1 раз предупреждение, 2 раз предупреждение и вычет 200 руб., 3 раз вычет 500 рублей

### Хорошая карма:

Замена менеджера в другом офисе

Обучение стажеров ИЗ Курировал нового менеджера, помог адаптироваться  
Доклад по направлению

Заполнение таблицы отелей

Занесение обращений в CRM

Взял отзыв у клиента или рекомендацию у клиента

Отработка следующего шага по обращению с занесением в CRM  
Вебинар: просмотр и заполнение таблицы

Нашел ошибку или внес конструктивную идею по доработке сайта, соц.сети

Отсутствуют ошибки в CRM в оформлении лидов и заявок весь месяц

Турист оставил отзыв о компании на вк, инсте, по почте

Срочный выход на работу день в день в свой выходной вместо заболевшего коллеги, если попросил руководитель

Заполнение полной информации об отеле согласно взятому отзыву

Взял новый проект, согласовал с руководством и внедрил Предложение по развитию компании

Реактивировал и оформил туриста

Провел генеральную уборку в офисе и сдал работу руководителю

Решил проблемную ситуацию с клиентом коллеги, который отсутствовал

### **Карма плохие дела:**

- Опоздание
- Не верное оформление договора
- Не верное выставление счетов
- Не соблюдение дресс кода
- Не заведение лида
- Не соблюдение временного интервала по обработке нового лида

Не учла курс при предоплате

Опоздал на работу, не предупредив об этом по телефону

Негативный отзыв клиента о работе менеджера

Допущена ошибка в договоре с туристом

Не внесена информация о взаимодействии с клиентом в CRM

Не знание рекламных акций турагентства

В CRM указан не корректный источник рекламы

Прием пищи на рабочем месте при клиентах

Не корректное, не полное заполнение полей в заявках в CRM (отсутствие, либо неверные сроки оплат, № брони и фин. гарантий ТО, не проставлена себестоимость, неверно выбран тип оплаты,)

Менеджер одет не в офисном стиле, беспорядок в офисе (проверяется согласно регламенту)

Допущена ошибка в договоре с туристом, несоответствие с личным кабинетом ТО

Новый лид не внесен в CRM

Лид, не взятый в течение 30 минут

В CRM ошибки в оформлении лида, либо мелкие ошибки в оформлении заявок (курс у.е., тип тура, офис, перевод на валютную стоимость, нет метки, нет истории общения)

Прием пищи на рабочем месте

Искусственная накрутка конверсии, некорректные статусы (отвалился вместо не лид), накрутка истории общения)

Не позвонили по вылету

Не выдали документы по вылету более чем за сутки до вылета, без договоренности с клиентом

Некорректное общение с клиентами, не по регламенту

Поступление обоснованной жалобы от клиента и выявленное нарушение в работе менеджера ( по подборам туров, бронированию, обслуживанию)

Не заполненный журнал смены, либо заполненный и подписанный, но пункты фактически по ним не выполнены

Не пробитый чек/приходник