

АНАЛИЗ РЫНКА ТРУДА ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ АКТИВНЫХ ПРОДАЖ В КРУПНЕЙШИХ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ КОМПАНИЯХ г. ИРКУТСКА

В статье проведен анализ рынка труда крупнейших Интернет компаний г. Иркутска: Ростелеком, ЭР-Телеком, ТТК-Байкал, Мегаполис-Телеком.

Ключевые слова: Широкополосный доступ в интернет (ШПД), менеджер активных продаж, базовая ставка агентского вознаграждения.

Ключевыми, значимыми факторами для менеджеров активных продаж являются: агентское вознаграждение (базовые ставки и окладная часть), привлекательность офиса для соискателей (расположение, внешний вид кабинета для обучение, комнаты отдыха, оборудования), план, график работы, обучение, своевременность выплаты заработной платы, бонусы.

Все эти факторы оказывают непосредственное влияние на человека, который хочет устроиться на работу в качестве агента по продажам в ту или иную компанию. Условия работы должны заинтересовать будущего сотрудника, для того чтобы он смог внести вклад в развитии компании и увеличить объемы продаж.

Рассмотрим поочередно каждый из факторов.

По данным исследовательского портала Superjob.ru финансовое вознаграждение всегда было и будет главным фактором выбора места работы. В 2008 году 29 % респондентов отметили высокий уровень оплаты труда как самый значимый фактор при выборе работы, в 2014 году ситуация не изменилась, данный фактор выбрали 30 % опрошенных [1].

Поэтому размер агентского вознаграждения является самым весомым фактором при анализе.

Сравнение наглядно продемонстрировано в табл. 1.

В каждой компании существуют своя система расчета агентского вознаграждения. На сегодняшний день, компания Мегаполис-Телеком является самой низкооплачиваемой (в расчете на стоимость каждой заявки). Лидирующие позиции по агентскому вознаграждению занимает компания ЭР-Телеком (1 250 р. за пакетное подключение). Стоит отметить, что в компании Ростелеком также есть повышающие коэффициенты в случае продажи высокодоходных тарифных планов (750 р.), но эти повышающие коэффициенты применяются в редких случаях.

^{*} Климентьева Екатерина Николаевна – аспирант кафедры экономики и управления бизнесом, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, ruska2002@mail.ru.

Таблица 1

Сравнение ставок по агентскому вознаграждению

Компания	Агентское вознаграждение (без НДФЛ)
Ростелеком	500 р. за моно-услугу, пакетное подключение 1 000 р., есть повышающие коэффициенты в случае продажи высокодоходных тарифных планов (тогда ставка вознаграждения – 750 р.). Окладная часть от 3 000 до 10 000 р. в зависимости от выполнения плана продаж.
ЭР-Телеком	Базовая ставка дифференцированная: Интернет – 550 р., цифровое ТВ – 700 р., кабельное ТВ – 400 р., пакетное подключение (Интернет + Цифровое ТВ) – 1 250 р., пакетное подключение (Интернет + Кабельное ТВ) – 950 р. Окладная часть от 5 000 до 11 000 р. в зависимости от выполнения плана продаж.
ТТК-Байкал	Базовая ставка дифференцированная: кабельное ТВ – 200 р., пакет (Интернет + Цифровое ТВ) – 1 000 р. (если скорость Интернета от 100 Мб/с), пакет (Интернет + Цифровое ТВ) – от 400 до 800 р. (если скорость Интернета ниже 100 Мб/с). Окладная часть до 20 000 р. (Делится 10 000 р. – за стаж работы в компании, 10 000 р. – за выполнение плановых показателей).
Мегаполис-Телеком	Базовая ставка дифференцированная: кабельное ТВ – 180 р., ОТА – 250 р., Интернет – 350 р. Стоимость каждой заявки увеличивается в первый месяц работы на 100 р., во второй – на 125 р. в случае предоставления необходимой отчетности и посещения планерок. В случае выполнения плановых показателей базовая ставка удваивается. Окладная часть от 3 000 до 5 000 р. в зависимости от выполнения плана продаж. В случае его не выполнения, вся заработанная сумма от заявок урезается в половину.

Далее рассмотрим визуальный фактор (привлекательность офиса для соискателей), который также оказывает влияние на потенциальных агентов по продажам, особенно на первоначальном этапе.

Данные наглядно приведены в табл. 2.

Внешний вид офиса влияет на первое впечатление, которое соискатель делает о компании. Самый респектабельный, оборудованный офис у компании ЭР-Телеком, у Ростелекома внешний вид офиса группы активных продаж удовлетворительный.

Таблица 2

Привлекательность офиса

Компания	Офис
Ростелеком	Удобное расположение (центр города), внешний вид удовлетворительный (отсутствует конференц-зал, нет оборудованного кабинета для обучения, нет оборудования для презентаций).
ЭР-Телеком	Расположение удобное (центр города, недалеко от остановки), респектабельный внешний вид, современная мебель, все выдержано в едином стиле, наличие оборудованного конференц-зала, кабинета для обучения, инновационного оборудования.
ТТК-Байкал	Расположение неудобное (сложно найти офис), хороший внешний вид офиса, наличие конференц-зала.
Мегаполис-Телеком	Удобное месторасположение, респектабельный внешний вид, дорогая офисная мебель, наличие оборудованного конференц-зала, инновационного оборудования.

Для менеджеров активных продаж важным фактором является доводимый план продаж в количественном выражении, так как от его выполнения зависят окладная часть, бонусы, а в некоторых компаниях (Мегаполис-Телеком) и размер агентского вознаграждения. Сравнения плана продаж для стажеров представлено в табл. 3.

Таблица 3

Сравнение планов Интернет-провайдеров

Компания	План
Ростелеком	Первый месяц – 25 заявок, в последующем от 40 до 75 заявок
ЭР-Телеком	Первый месяц – 20 договоров, далее н/д
ТТК-Байкал	От 15 заявок
Мегаполис-Телеком	От 15 заявок

План в первый месяц работы мотивирует сотрудников работать тщательнее, установленная планка показывает к чему надо стремиться. Но и слишком высокие, труднодостижимые планы для стажеров являются демотивирующим фактором. План должен быть реально выполнимым.

Из приведенной таблицы можно увидеть, что в компаниях ТТК-Байкал, Мегаполис-Телеком устанавливают более низкий план в первый месяц работы, в то время как компании ЭР-Телеком и Ростелеком устанавливают его выше.

Т.к. агенты по продажам телекоммуникационных услуг в основном студенты и совместители, то для них важным фактором является график работы. Сравнительные данные представлены в табл. 4.

Таблица 4

График работы

Компания	Количество дней, рабочие часы
Ростелеком	Гибкий, 5/2 (3–4 часа в день)
Эр-Телеком	Гибкий 5/2 (но нет утренней смены, рабочий день с 16–00 до 21–00)
ТТК-Байкал	Гибкий 5/2 (но нет утренней смены, рабочий день с 16–00 до 21–00)
Мегаполис-Телеком	Гибкий 5/2 (но нет утренней смены, рабочий день с 16–00 до 21–00)

Во всех компаниях график работы гибкий, что позволяет совмещать с другой работой, учебой, работать в удобное время. Такой график очень удобен и комфортен для работника. Компания Ростелеком имеет конкурентное преимущество – есть утренние смены для работников (это удобно для соискателей, которые работают на основном месте работе в вечернее время).

Superjob.ru отмечает, что такой фактор как возможность корпоративного обучения важен для 1 % респондентов (в 2008 г. данный фактор отмечали 2 % респондентов) [1]. Рассмотрим фактор обучение агентов по продажам. Данные приведены в табл. 5.

Таблица 5

Обучение

Компания	Обучение
Ростелеком	Обучение длится 2 дня по 4 часа (группа в дневное время). Бесплатное. Нет необходимого инновационного оборудования для более качественного обучения.
ЭР-Телеком	3 дня. Инновационное оборудование, конференц-зал, специально оборудованный кабинет для обучения.
ТТК-Байкал	2 дня (только четверг, пятница с 15–00 до 18–00). Инновационное оборудование, конференц-зал выполняет и функцию кабинета для обучения.
Мегаполис-Телеком	2 дня. Понедельник-четверг с 16–00 до 18–00. Инновационное оборудование, конференц-зал выполняет и функцию кабинета для обучения.

Во всех анализируемых компаниях обучение присутствует. В основном оно включает в себя лекции по услугам предприятия, всевозможные тренинги, изучение техник продаж. Обучение в каждой компании нацелено на то, чтобы будущий агент по продажам разобрался в том, какие услуги оказывает компания, познакомился с линейкой тарифных планов, технологиях. Это позволит агенту доходчиво изложить информацию абоненту.

Проведем сравнение по следующему ключевому фактору – Бонусы. Данные проиллюстрированы в табл. 6.

Таблица 6

Бонусы

Компания	Бонусы
Ростелеком	Есть повышающие коэффициенты в случае продажи высокодоходных тарифных планов (750 р., 1 000 р.), дополнительная оплата за наставничество – 15 % от продаж за месяц от наставляемого стажера, за привлечение новых агентов – 1 000 р. при условии, что они сделают 25 продаж. За продажу оборудования без рассрочки вознаграждение от 50 до 300 р. Развита программа нематериальная мотивация (награждение сувенирной продукцией компании, подведение ежеквартальных итогов и награждение грамотами, сертификатами лучших агентов и лучшей команды)
ЭР-Телеком	За наставничество 1 стажера – премия 6 000 р.
ТТК-Байкал	Окладная часть достигает 20 000 р. Она состоит из 10 000 р. максимально за стаж, 10 000 р. максимально за выполнение плана.
Мегаполис-Телеком	В первый месяц работы к каждой заявке прибавляется по 100 р. за предоставление всех видов отчетности супервайзеру, посещение планерок. Со второго месяца эта сумма увеличивается до 125 р.

В таких компаниях как ЭР-Телеком, ТТК-Байкал, Мегаполис Телеком бонусы присутствуют. Существуют бонусы различного характера (перевыполнение плана/наставничество/привлечение новых агентов), за что предполагается определенный процент.

Что касается трудоустройства, то все компании предпочитают трудоустраивать агентов по продажам по договору гражданско-правового характера, то есть стороны договора определяют результат труда, имущественные взаимоотношения и другие гражданские проблемы взаимодействия, но не вступают в трудовые отношения. По договору гражданско-правового характера работодатель не обязан выплачивать работнику больничные, отпускные, не делается запись в трудовой книжке. Это является недостатком всех перечисленных компаний.

Завершающим фактором является корпоративная культура в компании. Исследование Superjob.ru показало, что корпоративная культура важна для 1 % опрошиваемых (данные не изменились в 2014 году по сравнению с 2008 г.).

Сравнение корпоративной жизни в отделах активных продаж в крупнейших телекоммуникационных компаниях представлено в табл. 7.

Таблица 7

Корпоративная жизнь

Компания	Корпоративная жизнь
Ростелеком	Насыщенная корпоративная жизнь (КВНы, капустники, выезды на турбазы раз в квартал).
ЭР-Телеком	Насыщенная корпоративная жизнь (праздники, конференции, культурные/спортивные мероприятия, посещение картинга, аэротруба раз в месяц).
ТТК-Байкал	Интересная и познавательная (выезды на природу, участие в интеллектуальных играх, культурные мероприятия) работа с агентами. Корпоративы для сотрудников компании в ресторане каждый месяц.
Мегаполис-Телеком	Наличие бесплатных абонементов в спортзал для сотрудников компании.

Почти во всех компаниях достаточно насыщенная корпоративная жизнь. Компании не оставляют без внимания своих работников, устраивая различные праздники, выезды на природу, культурно-спортивные мероприятия, тем самым давая работникам отвлечься от работы.

Итоговая сравнительная оценка Интернет-провайдеров.

Сведем все анализируемые факторы в одну таблицу для получения итоговой оценки конкурентоспособности компании «Ростелеком». Для этого воспользуемся методом балльной оценки (десятибалльная шкала) с учетом коэффициента весомости факторов.

Наглядно данные анализа представлены в табл. 8.

Таблица 8

Балльная оценка конкурентов с учетом коэффициентов весомости

Факторы		Ростелеком		ЭР-Телеком		ТТК		Мегаполис	
		балл	гр2*гр3	балл	гр2*гр5	балл	гр2*гр7	балл	гр2*гр9
Вознаграждение	0,4	9	3,6	10	4	8	3,2	5	2
Офис	0,2	3	0,6	10	2	6	1,2	8	1,6
План продаж	0,05	8	0,4	9	0,45	10	0,5	10	0,5

Факторы		Ростелеком		ЭР-Телеком		ТТК		Мегаполис	
		балл	гр2*гр3	балл	гр2*гр5	балл	гр2*гр7	балл	гр2*гр9
График работы	0,1	10	1	9	0,9	9	0,9	9	0,9
Обучение	0,05	5	0,25	10	0,5	7	0,35	9	0,45
Бонусы	0,1	9	0,9	8	0,8	10	1	8	0,8
Корпоративная жизнь	0,1	8	0,8	10	1	9	0,9	9	0,9
Итого	1		7,55		9,65		8,05		7,15

Примечание. Весовые оценки получены экспертным путем посредством установления степени важности факторов.

С учетом данной таблицы на рынке лидирует компания «ЭР-Телеком», немного отстают компании «ТТК-Байкал» и «Ростелеком».

Относительный показатель преимуществ/отставания предприятия по сравнению с конкурентами можно определить по формуле:

$$\Pi = \frac{B_n}{B_k},$$

где B_n — балльная оценка анализируемого предприятия, баллы;

B_k — балльная оценка наиболее сильного конкурента, баллы.

Относительный показатель конкурентных преимуществ/отставания компании «Ростелеком» по сравнению с «ЭР-Телеком» определен на основе данных метода балльной оценки с учетом коэффициента весомости:

$\Pi = 7,55/9,65 = 0,79$, что говорит о том, что компания по выбранным факторам на 21 % отстает от наиболее сильного конкурента ЭР-Телеком. По данным зарубежной практики, предприятие будет занимать устойчивое положение на рынке, если превышение конкурентных преимуществ будет составлять 30–50 %, пока компания даже не добилась превышения преимуществ. Необходимо провести комплекс мероприятий по повышению конкурентоспособности в ряде факторов.

Рекомендации для компании Ростелеком:

1. Рекомендации по агентским вознаграждениям и окладной части (табл. 1):

1.1. Увеличить стоимость моно-услуги интернет, поскольку она более ценна для компании и это позволит выйти в лидирующие позиции по стоимости (на данный момент ЭР-Телеком лидирует по стоимости моно заявок на интернет и цифровое ТВ).

1.2. Увеличить окладную часть. В ЭР-Телеком она выше на 1 000 р., а в ТТК она достигает 20 000 р., но состоит из 10 000 р. за выполнение плана и 10 000 р. за стаж работы. Компании Ростелеком можно перенять этот опыт у ТТК. Вторая окладная часть за стаж работала бы на удержание агентов в компании.

2. Рекомендации по интерфейсу офиса (табл. 2):

2.1. Рассмотреть возможность предоставления конференц-зала для группы активных продаж.

3. Приобрести современное оборудование для презентации.

4. Рекомендации по плану, который доводится до стажера (табл. 3):

4.1. Уменьшение плана продаж для стажеров.

5. Рекомендации по обучению стажеров (табл. 5):

5.1. Рассмотреть возможность предоставления оборудованного кабинета для обучения для групп до 15 человек.

6. Рекомендации по бонусной части для агентов (табл. 6):

6.1. Очень интересный опыт бонусной части в компании Мегаполис-Телеком. Это прибавление к каждой заявке 100 р. на первом месяце и 125 р. на втором месяце за предоставление всей отчетности супервайзеру своевременно, за посещение всех планерок.

6.2. В компании ЭР-Телеком за наставничества тоже довольно эффективная бонусная часть. За каждого стажера наставник получает 6 000–7 000 р. к зарплате.

7. Рекомендации по корпоративной культуре (таблица 7):

7.1. Очень привлекательна корпоративная культура для молодых специалистов в компании Мегаполис-Телеком. Они предоставляют своим агентам бесплатные абонементы в тренажерный зал. В компании ТТК есть ежемесячные выезды агентов в ресторан. В этом есть свои плюсы – общение в неформальной обстановке. Это может быть совместное посещение боулинга, кинотеатра, развлекательного центра раз в месяц де предполагается только в крайних случаях.

Список использованной литературы

1. Исследовательский центр портала Superjob.ru Стабильность и спокойствие важнее бренда работодателя и «плюшек» его компенсационного пакета [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.superjob.ru/research/articles/111676/stabilnost-i-spokojstvie-vazhnee-brenda-rabotodatelya-i-plyushek-ego-kompensacionnogo-paketa/> (04.05.15).