



**Как получить  
wow-эффект при  
массовом подборе**

**Елена Копайгора**

Управляющий директор  
Magnum Cash&Carry

**HR** KAZAKHSTAN  
**FORUM**  
HRD IDEA EXCHANGE & NETWORKING EVENT

**#hrforum\_kommesk**

**WOW! ТЫ ПРИШЕЛ!**

# ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ!

*magnum*



# ПОГОВОРИМ!

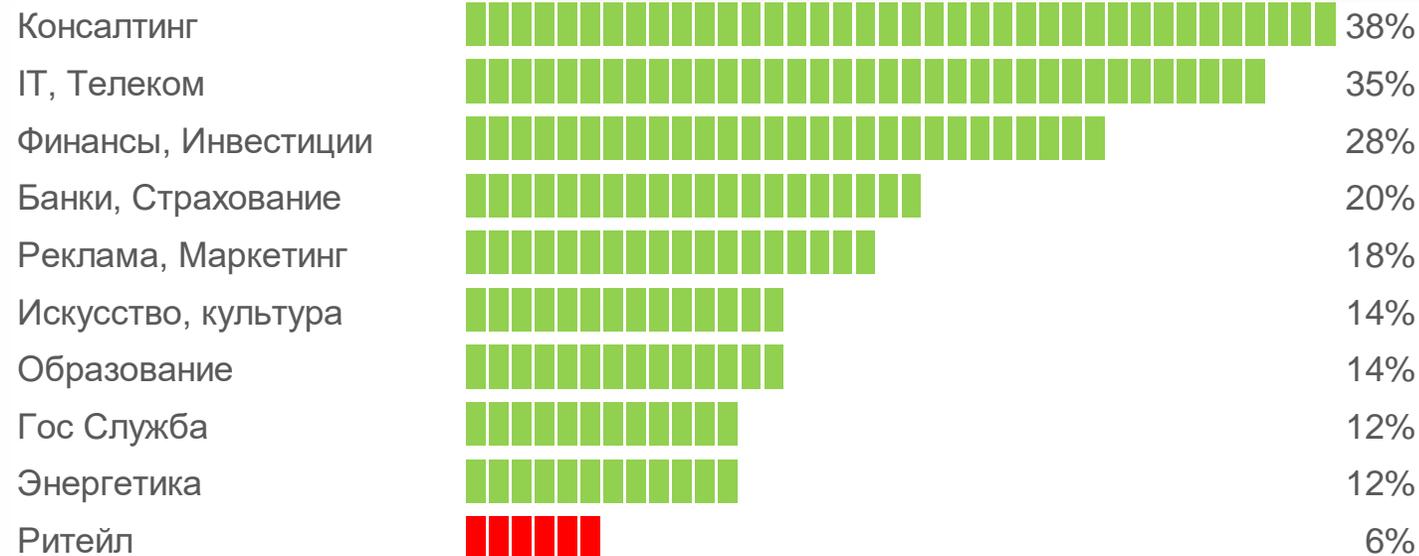
Что общего  
у Ford и  
Рекрутера?



И почему  
Клиент  
все таки  
прав?

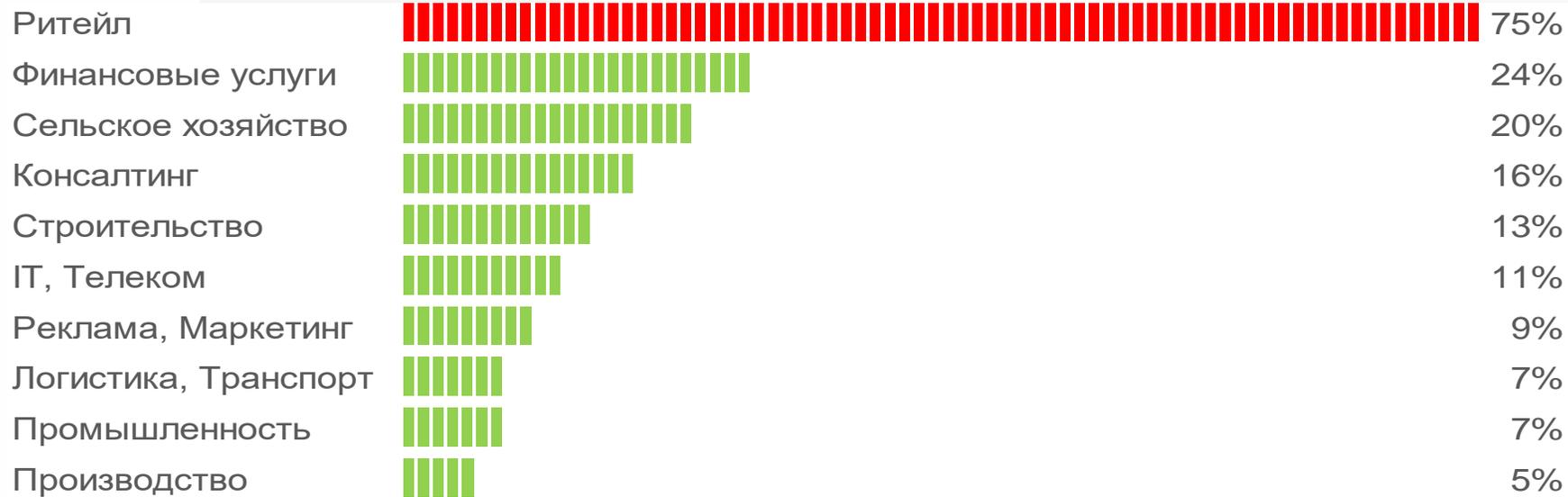


# ВЫБОР МОЛОДЫХ



# «А ДИНАМО БЕЖИТ?

## ВСЕ БЕГУТ!»



# С НОВЫМ ГОДОМ!



# БІР КОМАНДА - БІР МАҚСАТ



## МИССИЯ И ЦЕННОСТИ

Повышаю качество жизни, сохраняя каждый день семейный бюджет.

Я быстрый, честный, надежный.



## ТРЕБОВАНИЯ

- Быстрый, честный и надежный
  - Заряжен энергией
- Эмоционально стабильный
  - Быстро обучаемый



## ЭТАПЫ ОТБОРА

- Групповое задание
- Стажировка с наставником

# КОМАНДА РУЛИТ

- Процесс подбора разложили на этапы по воронке подбора
- У каждого своя роль и четкий результат
- Кандидаты на все должности приглашаются на общее групповое интервью
- Выбор по должностям делаем после интервью



# ГРУППОВОЕ ЗАДАНИЕ



**Быстрый, честный и надежный?  
Заряжен энергией?  
Эмоционально стабильный?**

Залда жарнамалық материалдарды ілу  
Повесить рекламные материалы в зале

20 мин.

Ақаулы тауарларды жеткізушілерге қайтару  
Подготовить возвраты бракованного товара  
Поставщикам

30 мин.

Сөрелерден өткен тауарды тексеріп, алып тастаңыз  
Проверить и убрать просроченный товар с полок

65 мин.

Кәсіпкерлер тексеруден өту үшін  
(әр адам жеке тапсырады)  
Сдать тест по Технике Безопасности  
(каждый сдает индивидуально)

20 мин.

Қоймадағы қорларды орналастыру  
Расставить запасы на складе

20 мин.

Әріптесін туған күнімен құттықтау  
Поздравить коллегу с днем рождения

2 мин.

Кассалардағы таспаларды жуу керек (лента)  
Помыть ленты на кассах

30 мин.

Менеджердің өтініші бойынша дүкен жағдайына  
қатысты кестен кестені толтыру

15 мин.

Тауарларды тұрмыстық химия бөліміне орналастыру –  
қазір бөлімнің сөрелері бос  
Выложить товар в секции Бытовая Химия –  
сейчас полки секции пустые

60 мин.

# УСТАНОВЛИВАЕМ ABS

- Расширяем каналы привлечения
- Поддерживаем коммуникацию с кандидатом на каждом этапе



# РЕЗУЛЬТАТ



Положительные отзывы кандидатов о  
процессе отбора

+25% производительности рекрутеров



**POSITION  
RECRUITMENT**

**НЕ РАБОТАЕТ**

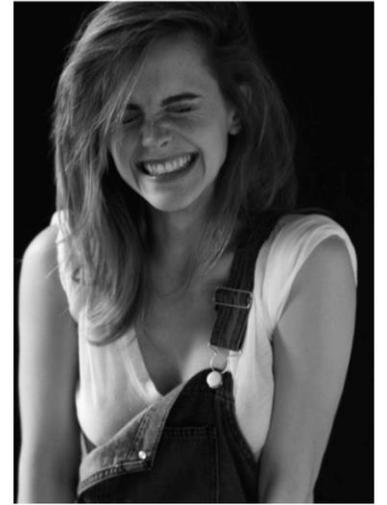
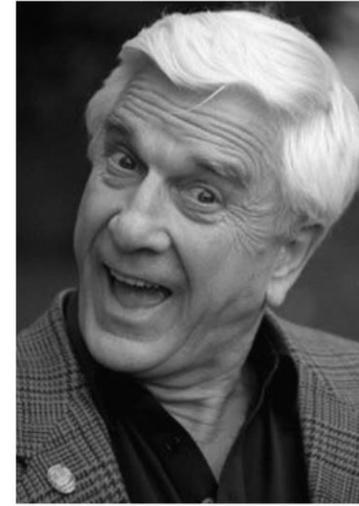
**TASK  
RECRUITMENT**

# КОГО ИЩЕМ?

- Образование
- Опыт
- Навыки
- Знания
- Достижения
- Мотивация
- **ЗАЧЕМ?**



# WOW! МӘССАҒАҢ!



**WOW!**

**А лебеди-то  
подросли!**





**Ух, ты!**

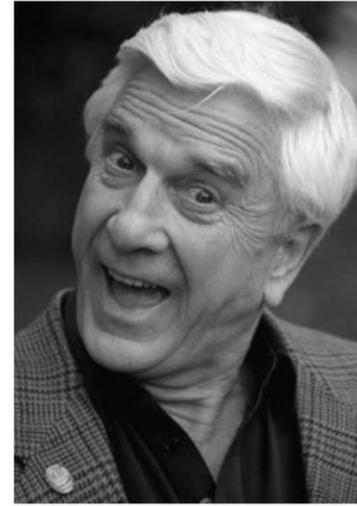
**И в Индии  
лебедя  
танцуют!**

**МӘССАҒАН!**

**Чайковский  
не только  
балет!**



# КЛИЕНТ ВСЕ ТАКИ ПРАВ!



# НАЧНИ С «ПОЧЕМУ?»

## ШАГ 1

Определяем ЗАЧЕМ?

---

### Создаем ценностное предложение

1. Проводим тест
2. Слушаем клиентов
3. Понимаем как создается WOW эффект

## ШАГ 2

Понимаем КАК?

---

### Определяем стратегию подбора

1. Что ищем? Чему учим?
2. Выбираем инструменты отбора
3. Тестируем процесс

## ШАГ 3

Запускаем процесс

### Внедряем процесс

1. Обучаем участников
2. Устанавливаем личную ответственность
3. Поддерживаем энтузиазм

# КЕЙС «HR ДЕЛАЕТ БИЗНЕС»



**Задача:** Перевести платежи из отделений в KASPI.KZ

**Решение:** Учим клиентов работать в KASPI.KZ



## ШАГ 1



### ТЕСТ

5 экспертов  
3 месяца

Обучают клиентов  
работать в приложении.



Собрали

### ОТЗЫВЫ

клиентов



Выяснили  
какие действия / какое  
отношение создает

### WOW эффект

*«Доброжелательные менеджеры, все понятно и доступно объяснили! Я давно слышала, но никак не могла зарегистрироваться и приходилось в другой банке оплачивать, а теперь я поняла! Оказывается все так просто и удобно! Еще и карту Онай можно пополнить, а то бегаем, ищем терминалы.»*

*«Очень довольна, теперь могу через телефон смотреть информацию по своему депозиту, еще значок установили на телефон, классно, спасибо вам!»*

# НОВАЯ РОЛЬ - KASPI ГИД

Зачем?

Получать восторженных пользователей Kaspi.kz

**Миссия:**

Я улучшаю жизнь клиентов.  
После общения со мной, наши любимые клиенты пользуются Kaspi.kz и с восторгом рекомендуют Kaspi.kz своим друзьям и близким.



## ШАГ 2



### ТРЕБОВАНИЯ

- Знает все сервисы на Kaspi.kz
- Сам активно пользуется сервисами Kaspi.kz
- С энтузиазмом рекомендует Kaspi.kz клиентам, своим друзьям и близким
- Искренне любит заботиться о клиентах и получает от этого удовольствие



### ЭТАПЫ ОТБОРА

- Групповое интервью:
  - Игра
  - Индивидуальное задание
- Структурированное интервью
- Обучение и тестирование

## ШАГ 3



### ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАНДИДАТА

Готовы ли Вы чтобы этот сотрудник обучал:

- Вашего близкого друга?
  - Вашу маму?
- Председателя банка?
- Президента страны?

# РЕЗУЛЬТАТ ПРОЕКТА



- Философия Клиентоориентированного подбора
- Команда Kaspi Гид - 400 человек за 4 месяца
- **5 000 000** восторженных пользователей KASPI.KZ

# WOW! МӘССАҒАҢ!

