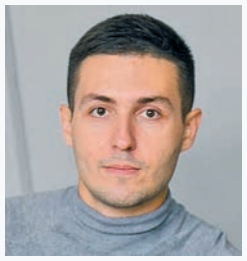
Играем по-крупному

2020 год, пожалуй, станет одним из самых тяжелых в новейшей истории России. Глобальный социально-экономический кризис, вызванный пандемией коронавируса, спровоцировал обрушение отечественных рынков. Множество предприятий не смогли удержаться на плаву и прекратили свою деятельность. Однако есть такие, которые именно в период локдауна смогли не просто сохранить свои позиции, а продолжили развиваться и завоевывать новые вершины. На этот раз поговорили не с топ-менеджарами, а с обычными сотрудниками одной из таких компаний. Сотрудники игорной зоны «Красная поляна» рассказали, каким стал для них 2020 год, чему они смогли научиться, как развивались и какие надежды возлагают на будущее



PR-менеджер
Рустам Хазиев

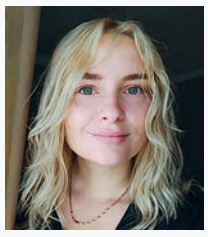
— В этом году я изучил TikTok, как самую перспективную социальную сеть среди молодежи. Результатом этой работы во время карантина стал аккаунт игорной зоны Красная Поляна. Мы — единственная игровая зона в России, которая начала работу в этом направлении. Чем я очень горжусь.



Специалист по работе с гостями первой категории
Филипп Курдюков

— В этом году мы столкнулись с внушительным потоком гостей после введения карантина и закрытия границ. Тем не менее наш отдел, обрабатывая в среднем более тысячи заявок в месяц по бронированию отелей, покупке авиа- и ж/д билетов и предоставлению трансфера, делает отдых гостей по-настоящему комфортным, чтобы к нам возвращались вновь и вновь.

Что касается моих личных достижений — за достаточно короткий срок я перешел с позиции специалиста по работе с гостями 3-й категории на специалиста первой категории. Это доказывает, что продвижение по карьерной лестнице в нашей игорной зоне зависит не от «выслуги лет», а от реальных достижений и профессионализма сотрудников.



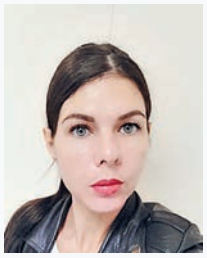
Специалист по внутренним коммуникациям
Полина Порицкая

— 2020 год открыл много возможностей для развития персонала: мы разработали и провели обучение по работе с внутренними программами компании, создали базу знаний для наших коллег, разработали новые адаптационные материалы для новых сотрудников. В условиях пандемии, вызванной COVID-19, компания с мая 2020 года взяла курс на поддержку персонала: материальная помощь, бесплатный трансфер и питание, а также льготные условия проживания — только часть мер, введенных для поддержки наших коллег.



Супервайзер УИПнА
Ален Карягин

— В этом году я прошел курсы веб-разработки, что позволило мне лучше понимать особенности игровых процессов. Основным применением моих знаний является повышение квалификации нашего отдела, участие в тестировании новых проектов и информирование гостей. Мы расширяем аудиторию, разрушая устаревшие стереотипы. Наглядным примером может послужить серия постов в Instagram, посвященная разнообразию Slot-игр.



Специалист второй категории направления полиграфологии
Ольга Дяковская

— В этом году мы сделали очень много. Мы так этим гордимся! Ничего, правда, рассказать не можем: сами понимаете, тайна!



Пит-босс-кассир третьей категории отдела игровой деятельности
Екатерина Варналий

— Несмотря на то, что 2020 год был непростым для всех нас, он вернул нам веру в человечность. Я стала более внимательна к людям старшего возраста, стала больше ценить как свое здоровье, так и здоровье окружающих, что отразилось и на моем сервисе. Надеюсь, благодаря нашей всесторонней заботе, гости могут действительно чувствовать себя как дома.



Инженер СПД первой категории
Денис Смеречинский

— 2020 год предъявляет особые требования к сфере услуг. Наше ИТ-подразделение работает над тем, чтобы любой гость даже в самой отдалённой точке наших заведений оставался на связи. Построение беспроводной сети Wi-Fi с бесшовным покрытием — хороший опыт для нас и приятный бонус для гостя.



Супервайзер контакт-центра
Рузанна Абрамян

— В этом году я стала супервайзером контакт-центра игорной зоны. В 2020 году к перечню доступных для гостя каналов обращения (звонок, чат или обратный звонок на сайте, аккаунт в соцсетях, e-mail или любимый мессенджер) добавилось удобное мобильное приложение, и Контакт-центр принял на себя первую линию поддержки. Мы внедрили роботизированные интеллектуальные сервисы и, несмотря на карантин, провели на 20% больше консультаций, чем в 2019 году. Мы используем лучшие решения для автоматизации работы и предоставляем персонализированный сервис наивысшего уровня.

Реклама. +18



