




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7100

НОМИНАЦИЯ: ТРЕНЕР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ТТК
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ростов-на-Дону
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	218
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://myttk.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Маленькая Елена Валентиновна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

Здравствуйте, меня зовут Маленькая Елена. Я работаю тренером в компании ТрансТелеКом на проекте «Единый информационно-сервисный центр ОАО «РЖД» 3 года. Пришла в самом начале, когда контактный центр только открылся. Я принимала участие в выстраивании всех производственных процессов. Трансформировались задачи, которые бизнес ставил перед

контактным центром, но главная задача оставалась неизменной – обеспечить клиентам компании ОАО «РЖД» информационную поддержку, которая позволит пассажирам комфортно путешествовать железнодорожным транспортом и решать возникающие вопросы в режиме телефонного звонка.

Ранее я сталкивалась с РЖД только как пассажир и даже представить себе не могла, насколько это большой и слаженно работающий механизм, сколько труда и знаний требуется, чтобы помочь пассажиру добраться из пункта А в пункт Б. И несмотря на то, что ранее у меня был опыт тренерской деятельности, мне пришлось сесть за парту и досконально изучить продукт. Ведь передо мной стояла задача не только познакомить стажера с основами операторской профессии, но и обучить его продукту, научить ориентироваться в большом объеме правил и норм пассажирских перевозок, а главное - научить разбираться и понимать суть озвучиваемой информации.

Мои задачи на текущий момент (Сопроводительный файл 1 слайд 2):

- организация процесса обучения сотрудников (hard-skills и soft-skills);
- подготовка и развитие наставников;
- первичное обучение новых сотрудников;
- помощь в адаптации стажеров не только на линии, но и в коллективе;
- разработка и адаптация схем и методик обучения;
- повышение эффективности действующих операторов;
- улучшение навыков управления линейных руководителей.

Моя конечная цель – это повышение лояльности клиентов посредством повышения эффективности работы каждого сотрудника.

2. Положительное влияние на деятельность организации

«РЕЗУЛЬТАТЫ – ВМЕСТЕ» - одна из основных ценностей компании. Каждый из нас понимает и принимает общие цели, вносит максимальный вклад в их достижение и помогает коллегам добиваться результатов. Именно поэтому считаю своей миссией - помогать коллегам добиваться результатов.

Мною были разработаны программы обучения как для операторов, так и для руководящего состава. В результате улучшилась коммуникация между административным и линейным персоналом, работа стала более слаженной, что отразилось на показателях деятельности контактного центра. Качество обслуживания после обучения **в 3 кв. 2020г увеличилось на 4,2% по сравнению со 2 кв.** (Сопроводительный файл 1 слайд 3)

3. Операционная эффективность

Ключевые показатели, оценивающие мою работу, напрямую связаны с эффективностью обучения и качеством обслуживания операторов. Для достижения наилучших результатов были разработаны и внедрены следующие проекты.

- **Программа первичного обучения**

Холдинг РЖД постоянно развивается и предлагает своим клиентам современные и качественные сервисы. Оператор должен хорошо ориентироваться в информации, чтобы в реальной ситуации клиента предложить ему различные способы решения вопроса. Важнейшей задачей для меня является адаптация новых сотрудников к работе – нужно сделать все возможное, чтобы новички не испугались ответственности и большого объема информации, которая постоянно обновляется. Поэтому было принято решение с февраля 2020 года увеличить базовое обучение продукту с 14 до 28 дней за счет увеличения практики и привлечения наставников не только на этапе практических занятий, но и при теоретической подготовке стажеров. Стажеры садятся в линию уже с первых дней, сначала просто слушают, как консультируют опытные операторы, потом по мере обучения начинают консультировать сами, постепенно увеличивая сложность консультаций и время пребывания на линии. Это позволило по завершению 4-х недельного обучения не только выпускать на линию полноценно готовых к самостоятельной работе операторов, но и снизить отток на периоде адаптации и испытательного срока. **В 2020г. текучесть кадров снижена в среднем на 3,6%** в сравнении с 2019 г. (Сопроводительный файл 1 рис. 1.1 слайд 4). Помимо этого, увеличение доли практических занятий на первичном обучении привело к повышению **оценки удовлетворенности обучением с 8,5 до 9,8 в сравнении с 2019.** (Сопроводительный файл 1 рис.1.2 слайд4).

- **Электронная система тестирования.**

Параллельно с изменением программы обучения в начале 2020 года была введена электронная система промежуточного тестирования. Сотрудники в ходе обучения проходят тестирование онлайн после каждой новой темы. Результаты измеряются по стобалльной шкале, где 80 баллов являются проходными.

Таким образом, промежуточные результаты стали наглядными. У стажера появилась возможность самостоятельно отслеживать уровень своих знаний и выявлять слабые зоны с целью повторной проработки и закрепления. Тренер при этом отслеживает однотипные ошибки группы и дополнительно прорабатывает материал, в случае необходимости вносит корректировки в план обучения.

В результате электронная система тестирования позволила улучшить показатели сотрудников. **В 1 квартале 2020 г.,** когда данная система проверки знаний только зарождалась, средний балл составлял **82,** а на **текущий момент** после введения электронной системы тестирования достигает **более 92.** (Сопроводительный файл 1 слайд 5)

- **Школа тренеров.**

Ранее наставников привлекали только на этапе практической части, когда стажеры приступали к самостоятельному консультированию. В 1 кв. 2020 года было принято решение подключать опытных операторов и на теоретическую часть курса. Такой обмен опытом (от наставника к стажеру) стал важной частью эффективного обучения. Новички легко вливаются в новый коллектив и очень быстро начинают чувствовать себя его частью. Опытные операторы могут попробовать себя в роли тренера, это дает возможность сотруднику двигаться дальше, развиваться по горизонтали, что является нематериальной мотивацией. Те, кто проявляет себя лучше всех, получают возможность курировать и обучать группу. Благодаря школе тренеров **70% наставников смогли реализовать себя на других должностях в контактном центре.** (Сопроводительный файл 1 слайд 6)

4. Инновации и креативность

Чтобы стажер успешно осваивал новую профессию, надо создать ему пространство успеха. Безусловно, каждый оператор работает с базой знаний, в которой есть все, что нужно для корректной консультации. А также есть уже разработанные скрипты и процедуры. Однако этого оказалось недостаточно. Реальная ситуация клиента имеет множество нюансов. Чтобы помочь новичку во всем разобраться и ничего не упустить при консультации, был создан тренажер в виде **динамического скрипта**. Суть его состоит в том, что оператор, услышав вопрос клиента и выбрав нужную тему консультации, получает на экране подсказки в виде сформулированных вопросов, которые надо задать клиенту. И в зависимости от того, что отвечает пассажир, оператор выбирает нужную ветку консультации и получает готовый скрипт из базы знаний, который нужно озвучить пассажиру. Как известно, навык нарабатывается через повторение. Таким образом, через динамические скрипты мы добились того, что оператор повторяет необходимую схему консультации практически без ошибок. А если ошибка все же допущена, то сразу очевидна причина, т.к. сразу видно, где на схеме оператор «свернул с маршрута». Это позволяет быстро и точно устранить «неполадки». Введение цветовой индикации блоков помогает быстро ориентироваться в скрипте и дает понимание, какая информация обязательна к прочтению в эфир.

Таким образом получился инструмент, который помогает оператору минимизировать ошибки при обучении. Разговор с клиентом становится последовательным и структурированным, без речевых ошибок в формулировании вопросов и ответов. Введение динамических скриптов позволило уменьшить время теоретической подготовки и увеличить количество практических занятий. Скрипты помогали осваивать знания быстро и появилось то самое пространство успеха и веры в себя. Улучшились показатели на промежуточной аттестации, проводимой в электронном виде. (Сопроводительный файл 1 слайд 8)

Проанализировав результаты, которые при использовании динамических скриптов показывают стажеры, было принято решение использовать данный инструмент с опытными сотрудниками, ведь он позволяет не только обеспечить должный уровень качества, но и сократить время обслуживания. Это актуально особенно при масштабировании знаний, когда появляются новые процедуры, которым нужно в короткие сроки обучить всю площадку. Так введение динамического скрипта по особенностям пассажирских перевозок в период пандемии позволило **увеличить качество внутренних контрольных звонков в марте 2020г. на 16%** по сравнению с февралем 2020г.

В период пандемии сильно изменилось эмоциональное состояние людей. Это сказалось и на работоспособности сотрудников. Чтобы операторам было легче справляться с нагрузкой, стабилизировать эмоциональный фон и не доходить до стадии выгорания, был разработан тренинг по работе со стрессом с элементами работы с метафорическими картами. Методика позволяет работать с эмоциями, стрессами, формировать стрессоустойчивость. С помощью метафорических карт участникам легче открыться, рассказать о том, что они чувствуют. Данная методика еще актуальна тем, что люди с помощью карт могут сами находить ресурсы для решения своих ситуаций. Это дает некое высвобождение, эмоциональную разгрузку и заметный результат – повышение уровня стрессоустойчивости. Главным результатом стало снижение ошибок по блоку **«Клиентоориентированность» в среднем на 9,7% в 3 кв. 2020г. по сравнению с 1-2 кв. 2020г.** (Сопроводительный файл 1 слайд 8)

5. Клиентоориентированность

Клиенты всегда в центре нашего внимания. Для них мы являемся проводником по сложным правилам РЖД и современным технологиям. Создавать комфортную экосистему сервисов, экономить время и дарить положительные эмоции - наш приоритет. В период пандемии многие

наши клиенты столкнулись с различными сложностями, увеличилась и эмоциональная нагрузка, люди стали более раздражительны и нетерпеливы. Для эффективной работы с негативно настроенными клиентами была разработана линейка тренингов по работе со сложным клиентом и клиентоориентированности для операторов различных скиллов.

Скилл	% обученных
Грузовые перевозки	100%
Центр содействия мобильности	95%
Пассажирские перевозки	92%

Пандемия увеличила нагрузку и на руководящее звено. Быстро меняющиеся обстоятельства, закрытие границ, отмена ряда поездов и сокращение пассажирских перевозок, негативно настроенные клиенты, необходимость вывода части сотрудников на «удаленку» и как следствие - изменение подхода к контролю качества операторов. Для линейных руководителей и их помощников был разработан и проведен тренинг по **управлению временем**.

Чтобы не терять связь с сотрудниками, которые были переведены на удаленную работу из дома, и обеспечить необходимый уровень качества обслуживания, была разработана и проведена серия вебинаров по основным тематикам консультаций.

6. Вовлеченность

На обучении всегда видно, если какая-то тема или процедура дается стажеру тяжело. Адаптация новых процедур - это неотъемлемая часть моей работы. Для того чтобы минимизировать однотипные ошибки операторов, я постоянно взаимодействую с наставниками и руководителями групп, принимаю участие в калибровках. Совместно мы оттачиваем скрипты и продумываем процедуры.

Работа оператора - это постоянное общение с людьми. А люди, как известно, все разные. И иногда общение приносит отрицательные эмоции. У сотрудника в такой ситуации возникает неуверенность в себе, что приводит к стрессу и эмоциональному выгоранию. Кто, как не тренер, научит и поможет справляться со стрессом. Я регулярно провожу коуч-сессии с сотрудниками и руководителями. Сотрудники всегда с удовольствием приходят на тренинги, ведь мы разбираем инструменты, которые помогают не только в рабочей практике, но и в жизни. Это подтверждают и анкеты обратной связи. (Сопроводительный файл 2 Слайд 9)

Интеграция профессиональной деятельности сотрудников с их внерабочей жизнью и хобби - также прекрасное лекарство от стресса. Развлечения и работа — казалось бы, вещи несовместимые. Но я считаю, что нам удалось совместить приятное с полезным. Я с радостью провела мастер-класс по изготовлению открыток на день всех влюбленных и мне было очень приятно рассказать коллегам о своем хобби. (Сопроводительный файл 2 слайд 3) Международный женский день мы отметили викториной, для которой я составила вопросы с «изюминкой» на знание базы знаний. Отметили Хэллоуин и провели «День здоровья» — все это помогает сплотить коллектив и дает возможность пообщаться коллегам из разных групп. (Сопроводительный файл 2 слайд 4)

7. Лучшие практики в индустрии

В последнее время появилось большое количество всевозможных обучающих курсов. За пару недель можно освоить любое направление и кажется, что уже образование потеряло свою

ценность, т.к. люди, которые проходят бесчисленное количество обучений и тренингов, никак и нигде не применяют полученные знания ни в деятельности, ни в жизни.

Моя же миссия в профессиональной сфере — это сделать обучение сотрудников проще и интереснее, используя инструменты, которые я интегрирую из различных курсов. Поэтому любое обучение для меня является осознанным решением. Так, например, я прошла, курсы повышения квалификации для тренеров с целью обогатить уже те программы, что есть и создать новые.

Мощным инструментом для развития внутреннего потенциала человека, является Коучинг. В этом я убедилась на личном опыте, поэтому прошла обучение по данному направлению. Знания, полученные на курсе, я активно использую в своей работе, встраивая в тренинги по различным тематикам. Также методики коучинга помогают проводить индивидуальную работу с сотрудниками.

Таким образом, я не упускаю возможности развивать свои знания и умения, чтобы справляться со всеми вопросами, который ставит передо мной бизнес. (Сопроводительный файл 2 слайд 6,7,8)

8. Итоги

Многие помнят высказывание Конфуция: «Выберите себе работу по душе, и вам не придется работать ни одного дня в своей жизни». Я выбрала себе такую работу и стараюсь вкладывать в нее свою душу. Я вижу, что предпринятые меры и проводимые мероприятия идут на благо сотрудникам и клиентам, что подтверждается приведенными данными. Контактный центр развивается, растет доверие бизнеса к нашему сервису. Мы постоянно расширяемся - появляются новые навыки, модернизируются задачи. А это значит, что нельзя останавливаться на достигнутом. Участие в конкурсе для меня - это возможность общения с коллегами, обмена опытом и вдохновение на новые достижения. Прделанная мной работа была бы невозможна без помощи и поддержки моих коллег.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Маленькая
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Елена Валентиновна
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист по обучению