




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №7145

**НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Банк ВТБ
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Чебоксары
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	17
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://vtb.ru">http://vtb.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Павлова Юлия Александровна
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

Добрый день, уважаемые коллеги и члены жюри. Меня зовут Павлова Юлия, я главный специалист Группы по сопровождению непрофильных активов.

Мой путь в Банке начался в 2015 году с работы в группе дистанционного взыскания на ранних этапах, где я добилась успехов, которые поспособствовали моему переходу в специализированную группу по работе с залоговыми активами. Неудивительно, что спустя время я решила попробовать совершенно новое направление и перешла в группу по сопровождению непрофильных активов.

Моей целью всегда является совершенствование себя как специалиста, также я хотела попробовать себя в новом направлении.

Моя основная задача – клиент не должен сомневаться, что с ним работают сотрудники Банка, профессионалы, которым можно доверять.

С внедрением новых процессов и практик в рабочий процесс нашего направления, мой функционал в группе разделился на два направления и они оба имеют существенное значение для нашего Контакт-Центра:

1. Консультация потенциального покупателя. Моя задача ответить на все вопросы клиента по имуществу Банка или предложить аналог, предоставить качественную консультацию, выявить потребности, развеять сомнения и предложить именно те банковские продукты и сервисы, которые нужны клиенту и помогут упростить процесс приобретения имущества Банка.
2. Вторая моя ключевая задача - оказывать экспертную поддержку коллегам, как наставник. Помощь в адаптации к рабочему процессу у новых сотрудников и консультации более опытных коллег. Оперативно информировать об изменениях в работе.

Если кратко и в двух словах, я продолжаю консультацию клиентов и отвечаю за эффективность работы всех коллег нашего КЦ.

В последующих пунктах я раскрою более подробно, в чем заключается моя работа, и, уверена, смогу убедить Вас, что именно я являюсь главным претендентом на получение звания «Оператор года».

## 2. Положительное влияние на деятельность организации

Миссия Банка ВТБ – «Мы помогаем людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения. Мы — команда профессионалов, работающих для наших клиентов и всей страны.»

Ключевыми ценностями Банка являются:

1. Дорожим клиентом
2. Работаем в команде
3. Отвечаем за результат
4. Проявляем инициативу
5. Совершенствуемся постоянно

Каким же образом моя работа отражает в себе эти ценности?

Давайте вместе посмотрим, чем занимается группа по сопровождению непрофильных активов, где я работаю.

Мы занимаемся обработкой обращений, как входящих звонков, так и электронных писем, от потенциальных клиентов, которых заинтересовало то или иное предложение о продаже имущества Банка. Также мы осуществляем исходящие звонки по запросу клиентов. Ряд сотрудников, в том числе и я- занимаемся модерацией объявлений о продаже имущества Банка. С этими предложениями клиенты могут ознакомиться на крупных электронных, торговых площадках, такие как Авито, Домофонд, KomissiON.vtb.ru, Юла.

Являясь лицом отдела продаж имущества Банка и связующим звеном между внутренними рабочими процессами Банка и потенциальным покупателем, моя миссия состоит в том, чтобы клиент получил актуальную, исчерпывающую информацию об объекте, и принял решение о

дальнейшем сотрудничестве с Банком.

Необходимо преподнести информацию таким образом, чтобы клиент, будь то риелтор, профессионально занимающийся сделками с недвижимостью, представитель автосалона, либо человек, никогда не сталкивающийся с покупкой имущества у юридического лица, оставил свои сомнения касательно прозрачности сотрудничества.

Понимая важность поставленных передо мной задач, я максимально подробно и честно даю консультацию, общаясь с клиентом я всегда стараюсь объяснить все особенности объекта или банковских продуктов, не всегда прибегая к профессиональному сленгу.

### **3. Операционная эффективность**

#### **Ценность «Отвечаем за результат»**

С самого начала работы в Контакт-Центре я стремилась к тому, чтобы моя практика телефонных переговоров становилась лучше. Мои руководители всегда помогали развитию моих компетенций, это выражается как и в обратной связи «One on one», так и в дополнительном обучении от Банка.

Мой KPI складывается из ежемесячной оценки мониторинга телефонных переговоров, ежеквартального тестирования и качества оценки удовлетворенности клиентов CSI.

Мониторинг телефонных переговоров средний балл за последнее полугодие составляет 100 баллов.

Результат тестирования показывает, что мой балл 30 из 30 возможных.

Качество оценки удовлетворенности клиентов 4,99 из 5.

Ответственный подход к работе, понимание важности каждой консультации проводимой мной позволили мне получить награду в 2019 году в номинации «Высокое качество телефонных переговоров».

Также мою операционную эффективность могут наглядно продемонстрировать результаты сотрудников, наставником которых я являюсь с октября 2019 года.

Григорьева Елена является образцовым сотрудником, ее мониторинг телефонных переговоров всегда на высоте, средний балл за полугодие составляет 99,34 балла.

Елена также получила награду за свою работу и стала Лидером по работе с непрофильными активами за 1 полугодие 2020 года.

Канаева Мария является новым сотрудником нашей группы, которая приступила к работе в октябре 2019 года и до этого никогда не работала в Контактном Центре или Банке.

Новый сотрудник, как чистый холст, готовый впитывать больше и больше новой информации, готовый развиваться в новом деле, который доверяет тебе и в конечном итоге выстреливает как ракета в гонке за звание лучшего.

Мария верно идет к званию Лидера телефонных переговоров, и я уверена, ее победа не за горами. Уже сейчас по результатам второго полугодия 2020 года ее средний балл по мониторингу телефонных переговоров составляет 99,67 балла.

2020 год выдался нелегким, пандемия внесла свои коррективы в наши жизни, все учились жить в новом формате, бизнесы экстренно меняли процессы, люди осваивали интернет покупки. Во время пандемии увеличилось количество интернет покупок, что повлекло рост активности телефонных

мошенников и сайтов “двойников”, что подрывает доверие и к добросовестным организациям. Клиенты стали настороженно делиться своими контактами и общаться с КЦ. И только благодаря своему профессионализму я и мои коллеги смогли перестроить процесс таким образом, что каждый клиент, после звонка в Контакт Центр был полностью удовлетворен нашим сервисом!

Учитывая, что переговорный процесс неотъемлемая часть нашего Контакт-Центра, я считаю, что со своей работой справляюсь успешно!

## 4. Инновации и креативность

### Ценность «Проявляем инициативу»

Я начала работать в группе по сопровождению непрофильных активов с момента ее основания в августе 2018 года.

С самого начала я отмечала для себя отдельные моменты в работе, фразы, используемые в скрипте при общении с клиентом с целью их дальнейшего совершенствования.

Важным фактором стала открытость руководства к предложениям сотрудников по улучшению рабочего процесса. Комментарии сотрудников могли касаться любого этапа работы группы, каждое из предложений рассматривалось на совещаниях, на основе предложений вносились доработки в текущий рабочий процесс.

Со своей стороны, я также вносила достаточно предложений по изменению рабочего процесса с целью его улучшения, но наиболее значимыми для себя я считаю те комментарии, которые я направляла руководству, до того, как я стала оператором-наставником.

1. Мной был разработан и направлен на рассмотрение порядок обработки входящих обращений на электронную почту Банка. Утвержденный порядок позволил сократить время обработки обращений с 5 минут до 3 минут.
2. Также при сборе обратной связи от коллег были выявлены нюансы скрипта, которых не хватало для удобной консультации клиентов. При согласовании изменений с руководством, нам удалось внести их в скрипт, благодаря которым качество консультации повысилось, а время консультации сократилось.

Ранее я неспроста написала о мошенничестве со стороны ненадежных граждан в условиях пандемии 2020.

1. Мною был разработан и введен в работу смс шаблон «Визитка сотрудника». В режиме реального времени, мы стали направлять клиентам смс сообщение с контактами сотрудников ответственных за показ объекта для дальнейшей коммуникации.

Для того, чтобы понять, какое значение имели предлагаемые мною изменения, давайте для начала поймем сам процесс работы оператора.

Я работаю в Едином Контактном- Центре Отдела продаж имущества Банка ВТБ. Мы принимаем звонки и обращения со всей страны. Наша общая задача оперативно обрабатывать максимальное количество обращений из разных каналов связи.

Важно понимать, что первоочередной задачей всех моих разработок было- улучшить оперативность обработки обращений и не уступить в качестве.

Поскольку наше направление является относительно молодым, и быстро развивающимся, для нашего рабочего процесса является нормальным внесение каких-либо изменений, корректировок.

Но об этом поговорим далее.

## 5. Клиентоориентированность

Как вы могли заметить, я являюсь активным приверженцем ценностей Банка ВТБ.

### Ценность «Дорожим клиентом».

Большинство потенциальных покупателей, которые звонят в Контакт-Центр, еще не являются клиентами Банка ВТБ.

Моя задача продемонстрировать позитивный имидж компании, расположить клиента, поделиться с ним своим хорошим настроением.

На качество моего обслуживания и достижение максимального результата влияют много факторов. Это и знание продуктов Банка, и грамотный стиль речи, умение слушать и слышать клиента.

Особенно актуально - это умение фокусировать внимание на потребности клиента, давая ясные, четкие и понятные формулировки.

В работе приходится сталкиваться с разными покупателями: кто-то охотно идет на контакт, другие же могут быть осторожны, а некоторые очень ценят «живой диалог».

Основное правило, которым я пользуюсь и рекомендую использовать своим коллегам «Общайся с клиентом так, как хотел бы, чтобы общались с тобой.»

Такие простые слова, но в то же время невероятно эффективные. Достаточно всего лишь на секунду представить себя в роли покупателя и твое настроение меняется в положительную сторону. Ты становишься дружелюбным, голос спокойный и уверенный, результативный диалог происходит сам собой.

Каждый потенциальный покупатель - это прибыль Банка. Это выполнение плановых показателей нашего направления. Каждый потенциальный покупатель прямо влияет на твой доход.

Разделяя ценности Банка, я всегда подсознательно держу курс на то, чтобы с каждым потенциальным покупателем сохранить долгосрочные отношения и впоследствии они стали клиентами Банка ВТБ.

Недаром Теодор Рузвельт говорил:

*«Самая главная формула успеха - знать, как общаться с людьми.»*

Данное правило, по моему мнению, должно быть основополагающим в работе любого сотрудника, любого контактного центра.

## 6. Вовлеченность

### Ценность «Работаем в команде»

В списке ценностей Банка не просто так «Работаем в команде» стоит на втором месте. И я сейчас расскажу почему.

Я работаю в огромной компании мирового уровня, и моей второй семьей стала большая и дружная команда. Каждый сотрудник, является значимым звеном и нацелен на продуктивную работу в

коллективе.

Я считаю, что для любого сотрудника важна возможность реализовать себя, независимо от того, в каком направлении он работает.

В моем случае, новое направление в структуре Банка позволило мне в очередной раз достигнуть своей цели, о которой я говорила выше, - саморазвитие и самосовершенствование.

Мне по-настоящему нравится то, чем я занимаюсь, я понимаю, что от моей работы напрямую зависит, станет ли покупатель клиентом Банка, принесет ли он прибыль Банку.

Моя задача состоит в том, чтобы каждое предложение Банка о продаже имущества находило отклик у клиентов, интриговало и они обращались за консультацией именно в наш Контактный Центр.

Для меня важно, чтобы клиенты Банка, однажды обратившись к нам с целью приобрести какой-либо объект, вернулись к нам снова или порекомендовали нас своим друзьям или родственникам.

В настоящее время я наблюдаю существенный рост обращений клиентов в Контакт-центр, количество совершенных сделок, а также высокие оценки работы нашего подразделения. И меня не может не радовать, что и я также причастна к достижению нашим направлением стабильно высоких показателей в работе.

Несомненно, таких высоких результатов в работе невозможно достигнуть в одиночку.

Поддерживать стабильно высокий уровень сервиса и постоянно его совершенствовать мне помогают мои коллеги и руководитель, которые в любой ситуации готовы поддержать добрым словом, разобрать нюансы возникающие в работе. В свою очередь, я, понимая, что мы все нацелены на единый результат, всегда готова прийти на помощь своим коллегам по любым возникающим вопросам.

Я считаю, что только в том случае, когда в коллективе царит атмосфера уважения, взаимовыручки, комфорта и уюта, возможно выполнение тех глобальных задач, которые стоят перед нами.

## 7. Лучшие практики в индустрии

### Ценность «Совершенствуемся постоянно»

Я работаю в Банке ВТБ уже более пяти лет, и в течение всего этого времени я стремлюсь повышать свой профессиональный уровень, а также предлагаю возможные варианты по улучшению, совершенствованию клиентского сервиса.

Мною были посещены большое количество мероприятий по обучению персонала, например:

1. Техники эффективного общения
2. Безупречный сервис
3. Кросс продажи продуктов Банка
4. Мастер слова

Помните в самом начале своего повествования я писала про нелегкий 2020 год?

В то время, как люди меняли свой привычный стиль жизни, я не переставала заниматься самообразованием. Я продолжала обучаться удаленно из дома, проходила доступные курсы и вебинары, которые представляет образовательная площадка Банка ВТБ.

«Эффективность наставничества», «Продать за 60 секунд», «Лайфхаки Excel» и многое другое.

Специфика моей работы, требует от меня разностороннего подхода, открытости и умение быстро подстраиваться под текущие изменения.

Как я говорила, основной мой функционал заключается в приеме входящих звонков и электронных обращений от потенциальных покупателей.

Для поддержания высокого уровня от меня требуется максимальное внимание и концентрация, неукоснительное соблюдение высоких стандартов обслуживания. От этого зависит, насколько доволен будет клиент, обратившийся к нам за приобретением имущества.

Вместе с тем, я могу переключиться на внутренние процессы Контактного Центра, уделить время каждому сотруднику в команде, высказать свое мнение по тому или иному вопросу рабочего процесса, разобрать детали спорного вопроса и настроить сотрудника на продуктивную работу.

## 8. Итоги

Я уверена в том, что впереди меня ждет прекрасный опыт, как в рамках конкурса, так и в рамках рабочего процесса. Главное это ежедневное желание становиться лучшим, в жизни, в работе. Я с удовольствием продолжу свое развитие в окружении достойных соперников и рассчитываю только на победу!

На этом я позволю себе закончить вступительное обращение. Я рада принять участие в конкурсе такого масштаба. В дальнейших блогах я продолжу рассказывать об особенностях моей работы, поскольку направление моей деятельности и тот функционал, которым я занимаюсь, по-настоящему уникален.

До новых встреч.

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Павлова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Юлия Александровна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	главный специалист