




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7352

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	160
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Гречишников Роман Константинович
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/qfOiGNv00zo

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

Здравствуйте, меня зовут Гречишников Роман.

Моя профессиональная карьера связана с одним из ведущих банков России – АО Альфа Банк.

Я сотрудник Департамента взыскания просроченной задолженности -выступаю в роли переговорщика. Ежедневно помогаю людям, у которых возникли проблемы с оплатой по кредитным обязательствам. Это происходит из-за различных жизненных ситуаций: болезнь, потеря источника дохода, непонимание кредитного договора и в этом году мы столкнулись еще с одной проблемой – пандемия.

Моя главная цель – сохранить Клиента в Банке. Но при этом я должен выполнить основную задачу – взыскать просроченную задолженность путем телефонных переговоров.

В свободное время я занимаюсь спортом и спортивный подход я применяю в своей работе. На мой взгляд, **только соревновательный дух в каком-либо деле приносит результат.**

В 2018 году я уже принимал участие в «Хрустальной гарнитуре», получил приз **«высокое одобрение жюри»** и для нашей команды это был отличный результат, т.к. на номинацию лучший оператор сотрудник по взысканию заявлялся первый раз. С того момента прошло 2 года. За это время я и моя команда изменились в лучшую сторону. Мои результаты стали еще лучше- моя карьера и экспертиза поднялись на следующий этап. И в своем эссе я вам это докажу.

2. Положительное влияние на деятельность организации

Наша система координат формирует правильную среду, сообщество, команду единомышленников. Только так, совершаются великие дела.

Каждый из нас стремится быть лучшим в профессии, поэтому я не останавливаюсь на достигнутом. Знаю, что могу больше, делаю больше. В Альфе я с 2015 года. С первого месяца работы я всегда показываю высокие результаты. Я не хочу просто выполнять план на 100% - это неинтересно, можно «перегореть». Для меня важен соревновательный дух. Это и есть мой мотиватор.

В феврале 2020 год появился новый процесс «Универсалы». Суть заключается в том, что сотрудник работает на всех этапах взыскания с 1-90 день задолженности, как на входящем, так и на исходящем обзвоне. На этот процесс набирали «лучших из лучших», потому что на данном процессе самые сложные Клиенты и соответственно возврат задолженности сложнее. «Это же конкуренция?»- подумал я, - это и есть, то, что мне нравится. Вот он соревновательный дух. Конкуренция создает результат, который достигается только в команде. На «универсалах» я **стал победителем в конкурсе «Мастер Collection» за 2 квартал.** Данная награда вручается сотруднику, который максимально выполнил плановые показатели в отделе.

В Банке мы строим выдающуюся компанию, поэтому я играю в командную игру, для меня главное – общий «счёт на табло». Являюсь наставником. За 5 лет передал экспертизу более 50 сотрудникам. В этом году курировал и передал экспертизу еще 6 сотрудникам. Как результат - **у коллег увеличился % Kept Promise (Доля выполненных обещаний Клиента) в среднем на 2-4%**, что выше среднего по отделу. Выполнение плана по максимальному порогу (максимальный возврат суммы просроченной задолженности) у них 110-115% при норме в 100%. Ежемесячное выполнение плана по качеству переговоров у наставляемых составило в среднем 96,5 баллов при норме 95.

3. Операционная эффективность

Если говорить про мои показатели, то они тесно связаны с показателями отдела, и Банка в целом.

Цель отдела - это выполнение Cure Rate (отношение суммы основного долга договоров, вышедших с просроченной задолженности, к сумме основного долга договоров, зашедших на просроченную задолженность). Именно поэтому, я работаю не только на выполнение своих показателей, но и стараюсь перевыполнить план и внести свой вклад в отдел.

Мой основной KPI на 2020 год:

Выполнение максимального порога (максимальный возврат суммы просроченной задолженности). Ежемесячное выполнение плана в среднем 125-145%, **это выше, чем среднее выполнение по отделу на 10-15%**.

При этом мой Kept Promise (Доля выполненных обещаний Клиента) составляет в среднем за год 75%, **это выше среднего по отделу на 10%**.

Но для меня важен не только результат по возврату задолженности, важно помочь Клиенту. Я понимаю, что представляю Банк. После диалога со мной у Клиента складывается мнение о Банке. И это мнение всегда положительное, т.к. **претензий от Клиентов нет**. Также о том, как веду диалог с Клиентом можно судить по моему качеству переговоров. Данный показатель я **перевыполняю всегда в среднем на 102-105%**.

Для поддержания соревновательного духа в нашем департаменте существует рейтинговая система. В рейтинге 6 групп, формируется он из % эффективности сотрудника (соотношение зашедшего портфеля с просроченной задолженности к вышедшему из ПЗ) и выполнения максимального порога (максимальный возврат суммы просроченной задолженности). В данном рейтинге всегда занимаю лидирующие места.

4. Инновации и креативность

Я хорошо знаю, что происходит вокруг, досконально анализирую лучшие практики и конкурентов. В марте 2020 года, как и все, мы столкнулись с проблемой – пандемия. У многих людей начались финансовые проблемы, кого-то отправили в отпуск, у кого-то снизился доход или еще хуже потеря работы. Немалая часть людей – это наши Клиенты. На этом фоне многие клиенты начали массово обращаться за помощью в организации, которые предлагали единственное решение их проблем – банкротство. При этом, никто им не объяснял негативные последствия данной процедуры.

Проанализировав ситуацию и поняв всю сложность данной проблемы, я пришел к выводу, что необходимо **досконально изучить процедуру банкротства**, посмотреть на практику других банков, так как в мою обязанность входит именно помочь Клиенту и вывести его из задолженности. Был изучен закон о банкротстве, оформлена презентация по отработке возражений с рядом статей, регулирующих процедуру банкротства, изучены этапы и сроки проведения банкротства, негативные последствия. Данная презентация помогла нашей команде уверенно отрабатывать возражения, разъяснять Клиенту все последствия и самое главное сохранять Клиентов в Банке.

Моя креативность заключается в том, я не пытаюсь взыскать с клиента. Процесс взыскания перевожу в «игру», где я выступаю в роли продавца, а Клиент – покупатель. Моей задачей является «продать», т.е. убедить оплатить задолженность. В продаже важно понимать к какому поколению относится данный Клиент, исходя из этого можно выявить потребность, интерес к «продукту». В качестве предмета продажи выступает просроченный платеж, и я объясняю почему важно купить

«товар» и какую выгоду от этой сделки поймет Клиент «купив», т.е. оплатив задолженность.

Лайфхаки:

- Использую правила эффективной аргументации – это приведение доводов с целью изменения позиции или убеждений другой стороны. *Моя формула: Аргументация= требование + основание + демонстрация;*
- Предугадываю негативные эмоции;
- Благодарю клиента - Позитивные ярлыки: «Вы один из наших лучших Клиентов...»;
- Применяю фразы усилители – «все знают», «давно известно», «абсолютно очевидно», «не секрет, что», «общеизвестным является факт...»;
- Использую метод демонстрации как вид манипуляции – для создания у человека чувства доверия, нужно как можно чаще говорить очевидные вещи, чтобы выработался синдром согласия. («вы же понимаете, что у вас задолженность», «вы не хуже меня знаете, что оплачивать нужно, и что не внося оплату, вы делаете хуже только себе»);
- Применяю правило «3-х ДА»;
- Выявляю мотиватор и точки опоры (безопасность, репутация, комфорт, семья, деньги, время, карьера);
- Всегда подвожу итог переговоров «Таким образом», «отсюда следует», «мы договорились с вами»;
- Даю возможность Клиенту высказать свою боль /проблему, используя технику «Присоединение», используя речевые обороты: «Я вас понимаю и ...», «Я бы тоже чувствовал так себя на вашем месте...»

5. Клиентоориентированность

Цель моей работы - долгосрочные отношения Банка с клиентом. Моя задача построить диалог профессионально и помочь Клиенту. Спрашиваю, что нужно Клиенту, слушаю его, анализирую его потребности и возможности. Важным показателем на развитие долгосрочных отношений является отсутствие претензий от клиентов. За 2020 год данный показатель в норме. Претензий нет.

Чтобы быть клиентоориентированным, я веду переговоры с Клиентом на его языке. Стараюсь посмотреть на вопрос глазами клиента и найти решение. Выполнение плана по качеству переговоров позволяет проследить динамику развития направления клиентоориентированности.

Мое ежемесячное выполнение показателя стабильно и превышает 100%. Средняя оценка по качеству переговоров составляет **97,5 баллов при норме 95 баллов**. Особо горжусь данным показателем, т.к. на процессе «Универсалы» выполнить показатель сложно. Это связано с тем, что в работе находятся клиенты разных сроков задолженности.

Также фактором успеха в клиентоориентированности является показатель VOC (голос Клиента). Многие думают, что для сотрудников взыскания просроченной задолженности выполнение плана по VOC – это что-то нереальное. На самом деле это заблуждение. Важно уметь управлять своими эмоциями, понимать проблемы клиента, ставить себя на его место, уметь доступно доводить информацию до клиента, подобрать и посоветовать клиенту как найти выход из сложной ситуации. Это формула успеха в выполнении плана по VOC. **Мой результат выполнения - 100%**. Об этом

свидетельствуют **мои победы в конкурсах «Perfect call» и «Клиентоман»**. В данных конкурсах побеждает тот сотрудник, который в разговоре использует нестандартные «фишки» во взыскании и получает от Клиента благодарность за звонок.

Дополнительным результатом моей работы в данном направлении является **официальная благодарность от Клиента**. В мае 2020 года Клиент столкнулся с проблемой и не мог найти решения выхода из кризиса. Я помог ему, подобрал и предложил вариант решения его вопроса.

6. Вовлеченность

Каждый из нас стремится быть лучшим в профессии, поэтому я постоянно учусь и развиваюсь. Каждый день стараюсь быть на шаг дальше, чем вчера. В Альфе существует система обучения, в которой я принимаю активное участие, за год пройдено более 6 мастер классов и тренингов, направленных на умение выстраивать диалог и добиваться цели звонка. Как результат, я получил новые знания, прокачал свои умения и навыки работать на высокий результат. **Показатель уровня знаний - 100% ежеквартально.**

Альфа дает возможность развиваться, не только в узкой специальности, но и предлагает, принимать участие в тренингах, которые не касаются моей профессиональной деятельности. С ноября 2020 года - я участник **Alfa Academy**. Alfa Academy – это система обучения сотрудников в различных сферах. Я выбрал трек «Коммуникации: уверенные, четкие и гибкие». Данный трек прибавит мне уверенность не только в работе, но и в жизни, т.к. коммуникации - это основа отношений между людьми разных интересов.

Именно Альфа дает возможность мне совершенствовать свои профессиональные навыки, не останавливаясь на достигнутом. Я прошел конкурс в кадровый резерв на должность начальника смены и развиваюсь в этом направлении. На протяжении 2 месяцев исполнял обязанности начальников смен, при этом развил экспертизу сотрудников, передав свой опыт.

Банк создал не только условия для достижения высоких результатов. Для поддержания физической формы и здорового образа жизни Альфа для сотрудников открыл фитнес-клуб. С коллегами мы не только работаем, но и тренируемся вместе. Командный дух должен присутствовать во всем. Занятие спортом помогают в сплочении коллектива, отвлекает нас от рабочих будней. Стараемся поддерживать друг друга не только на рабочем месте, но и на тренировке, где тоже многое дается очень тяжело. Помогаю коллегам составить спортивную программу для тренировки.

Дополнительно принимаю активное участие в жизни коллектива и Банка. Каждый год Банк проводит «Летний день», где сотрудники отдыхают, посещают различные МК по интересам. В отделе для сплочения коллектива проходят различные конкурсы и квесты, как например «Ночной дозор», «Тайный Санта», «Биг МАНИ» и тд.

7. Лучшие практики в индустрии

Я добился того, что понимаю все принципы работы, знаю алгоритмы и имею эффективную экспертизу во всех направлениях, вхожу в ТОП сотрудников отдела. Профессиональную карьеру в Альфе начал в 2015 на должности специалиста по взысканию – это первый уровень сложности. Данный этап полезен тем, что ты со временем перестаешь бояться разговора с Клиентом, набираешься опыта и знаний. Благодаря обучению, анализу звонков и поиску различных методик удалось добиться успеха. **Прошел 5 ступеней по карьерной лестнице** от специалиста до

инспектора по взысканию. За 5 лет работы, чаще всех получал награды: «**Лучший сотрудник смены**», «**Лидер взыскания**», «**Образец мастерства**», «**Мастер Collection**».

Я в совершенстве знаю ФЗ 230, ГК и ГПК РФ, ФЗ 229. Эти знания я использую в работе для достижения поставленной цели. Для меня самый лучший результат – это решение проблемы Клиента в один звонок. Мой разговор с клиентом в среднем составляет около двух минут. За это время я могу:

- выслушать Клиента и понять его проблему;
- определить тип Клиента;
- отработать возражение и выявить ложь;
- предложить варианты выхода из задолженности;
- вернуть веру Клиента в собственные силы;
- получить благодарность от клиента;
- поделиться с коллегами впечатлением от звонка.

А еще за это время я могу:

- обсудить с коллегами как прошли выходные;
- 100 раз отжаться;
- составить спортивную программу для своих коллег.

8. Итоги

Скажу честно, ответить на этот вопрос сложно. Утверждать, что именно ты достоин победы, чересчур самонадеянно, но я достоин быть победителем. И если не верить в свои силы и исполнения желаний – стоило бы вообще начинать все это?!

За время работы в Альфе я пришел к такому выводу, что **моя профессия помогает мне всегда находиться в гуще событий, ощущать пульс жизни**. Ведь во многом именно благодаря нам, удастся сохранить и привлечь клиентов. Многие думают, что специалист по взысканию просроченной задолженности – это робот, который говорит всем одно и то же, и я с этим не согласен.

Заканчивая каждый день, подвожу итоги и представляю всех, с кем сегодня пришлось поработать. Сколько слов благодарности, сколько проблем помог решить. Вот, что дает мне стимул работать. Волнения уже нет – это в прошлом, наоборот сейчас мне приятно осознавать, **какому огромному количеству человек я смог сегодня помочь и помогу завтра**.

Я считаю, что не нужно останавливаться на достигнутом, нужно ставить цели и добиваться их. Понимаю, что участие в «Хрустальной гарнитуре» во второй раз для меня большая ответственность. В прошлый раз я думал, что участие в конкурсе – это уже победа. Но в этот раз я хочу доказать себе, что я могу выиграть. **Защищать титул лучшего всегда сложнее**. Это как в спорте: нет 2 или 3 места, есть победитель и проигравший. В этот раз я настроен только на победу.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Гречишников
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Роман Константинович

ДОЛЖНОСТЬ	Инспектор по взысканию
------------------	------------------------