




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7492

НОМИНАЦИЯ: ПРОДАВЕЦ ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Центр корпоративных решений, Сбер
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Тула
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	130
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Тихонова Виолетта Владимировна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

«Единственная вещь, не позволяющая мне терпеть поражения, заключалась в том, что я

любил свою работу-именно это чувство вело меня». Стив Джобс

Меня зовут Тихонова Виолетта.

В декабре 2017 года я решила кардинально поменять направление своей трудовой деятельности и пришла работать на вновь созданную площадку, не имеющую аналогов в системе Сбербанка- центр компетенций по внешнеэкономической деятельности (ЦКР ВЭД). В моей предыдущей работе у меня был опыт активных продаж клиентам по телефону, но здесь все было иначе. Центр компетенций по ВЭД входит в структуру центров корпоративных решений, сотрудники нашей площадки осуществляют дистанционное привлечение новых клиентов, оказывают методологическую и консультационную помощь и поддержку, совершают удаленные продажи уникальных продуктов клиентам участникам ВЭД.

Моя роль на этой площадке заключается в том, чтобы продавать флагманские продукты и услуги банка в линейке продуктов для корпоративных клиентов, созданной специально для ведения успешного международного бизнеса.

Цель моей работы привлекать на обслуживание в банк как можно больше ключевых клиентов крупного и среднего бизнеса, а также проводить их за руку по сложному и тернистому пути валютного законодательства и взаимодействия с иностранными контрагентами.

Основная задача- это грамотный баланс между увеличением дохода банка от привлечения новых клиентов и качественное сопровождение привлеченных клиентов и их бизнеса. Это шанс не только решать вопросы первых лиц организации, но и открывать для них новые горизонты и новые страны путем поиска партнеров и заключения новых контрактов.

Каждый день я помогаю им открывать для себя новые сервисы нашего банка и продукты, которые помогут сделать жизнь проще и современнее.

2. Положительное влияние на деятельность организации

Ежемесячно я привлекаю на обслуживание в банк порядка 2-3 крупных клиентов и 12-15 клиентов малого бизнеса, что в среднем на 20% больше, чем привлекают другие сотрудники нашего подразделения. В сумме эти клиенты приносят порядка 407 291 рублей комиссионного дохода для банка. Усредненно это на 15% больше, чем приносят аналогичные клиенты моих коллег. В общем эта цифра составляет 5% от дохода, который приносят клиенты, привлеченные всеми сотрудниками нашей площадки.

Наши клиенты могут находиться в любой точке планеты и говорить на любом языке. Не так давно в наш отдел позвонил клиент, который плохо говорил по-русски, но он уже был клиентом нашего банка и хотел получить денежные средства в рамках текущего валютного законодательства.

Я люблю постоянно путешествовать и развивать разговорные навыки английского языка, поэтому я смогла в моменте продолжить разговор с клиентом и решить его проблему. В своей роли я единственный сотрудник на площадке, который может проконсультировать клиентов на английском языке и помочь решить их вопрос.

3. Операционная эффективность

«Если ты попробуешь, у тебя есть два варианта: получится или не получится. А если ты не попробуешь, то есть всего один вариант.»

Определяющими показателями моей эффективности в этом году являются стабильно растущие показатели количества проданных мной продуктов, высокий показатель качества проведенных консультаций и доход, полученный банком от совершенных продаж.

С самого начала своей работы я максимально погружалась в процесс и старалась показать высокую эффективность и отличные результаты продаж. Кроме этого, для успешного и оперативного решения вопросов клиентов необходимо было выстроить продуктивные взаимоотношения с коллегами из смежных подразделений и функциональных блоков. Именно это позволило мне по итогам 2018 и 2019 года получить две грамоты за организацию сотрудничества с сегментом ММБ, достижение высоких результатов продаж и транслирование опыта коллегам и грамоту за лучшую стратегию продаж.

Для того, чтобы быть эффективным менеджером и выполнять поставленные передо мной задачи, я должна привлекать новых ключевых клиентов для банка и расширять сотрудничество с клиентами, у которых уже открыты счета, но большая часть деятельности ведется не в нашем банке.

Для этого за один рабочий день я провожу от 70 до 120 диалогов с клиентами и 20-30 диалогов с коллегами смежного подразделения, совместно мы разрабатываем комплексные стратегии для привлечения клиентов. Это на 30% больше, чем у других сотрудников нашей площадки.

Дополнительно анализируется качество проведенных мной консультаций, так называемый critical error ассурасу (СЕА-количество критических ошибок), у меня этот показатель составляет 100%, в среднем по площадке-этот показатель составляет 90%. Клиенты высоко оценивают мои консультации, достижение показателя в 100% позволяет мне помочь моему отделу и получить дополнительные 10% к оценке качества.

Чтобы стабильно превосходить ожидания клиентов в качестве оказываемых им консультаций необходимо постоянно держать в голове большой объем информации, обновлять свои знания по основным банковским продуктам и черпать необходимые навыки из всех доступных мне ресурсов. Уровень показателя качества находится на планке 93 балла из 100 возможных в этом году, изучение новых навыков позволило мне выполнить этот показатель на 96% в среднем за год. По итогам 3 квартала 2020 года моя оценка составила 95 баллов при плановом показателе 93.

Также эффективность оцениваются количеством закрытых сделок и привлеченных клиентов. За 3 квартал 2020 года мною было продано 127 продуктов, в среднем этот показатель составляет 71 продукт на сотрудника. Плановый показатель был выполнен на 148, 63 %, что отражает мою вовлеченность в работу и заинтересованность в результате.

Важно не только количество проданных продуктов, но и доход, который получил банк от этих продаж. За 4 кв. 2019 доход, полученный от моей клиентской базы, составил 21 194 990 рублей, 1 кв. 2020 - 34 701 040 рублей, за 2 кв. 2020 - 35 162 670 рублей. Темп прироста составил 65% за этот период.

4. Инновации и креативность

«Ключ к успеху - в инновациях, которые, в свою очередь, рождаются креативностью.»
Джеймс Гуднайт

Новые техники общения с клиентами, нестандартные способы отработки возражений клиента – это то, что делает из хорошего продавца лучшего! Я считаю, что я именно такой продавец. Для меня очень важно постоянно развиваться в этой сфере, совершенствовать модели общения и находить индивидуальный подход к каждому клиенту.

Именно поэтому я не только совершенствуюсь сама, но и помогаю коллегам на практике отрабатывать диалоги с клиентами в формате карточек по продажам. Когда я создавала эти карточки, то опиралась не только на свой опыт, но и на опыт моего руководителя, что позволило нам получить новый формат для развития сотрудников. Новичкам стало легче втягиваться в процесс и адаптироваться в продажах, а более опытным сотрудникам под другим углом взглянуть на свои диалоги с клиентами.

Анализируя эффективность новых сотрудников, с которыми мы на практике отрабатывали данные диалоги, удалось выявить, 80% сотрудников за 3 недели выходили на 70% выполнения личных планов по продаже продуктов и эффективно начинали привлекать новых клиентов на обслуживание в банк. Также все новые сотрудники успешно прошли адаптацию. Для примера, в других отделах только 50% новых сотрудников за 3 недели успешно проходили адаптацию.

Мир сильно меняется и никого из нас не оставит таким, как прежде ни с точки зрения бизнеса, ни с точки зрения человека. Тренд этого года один – удаленное общение. Благодаря развитию технологий в ЦКР ВЭД был внедрен новый пилот сервиса видеовстреч с клиентами по Zoom, в котором я принимаю активное участие. Это позволило мне улучшить свои показатели продаж (большинство продуктов можно открыть онлайн) и назначать больше встреч с клиентами, ведь я у них в смартфоне, вместо отделения. Раньше приходилось терять время в дороге или пробках – сегодня у нас, появилась возможность более гибко распоряжаться собственным временем и временем клиента – главным и наиболее дефицитным человеческим ресурсом.

Сейчас, когда наши клиенты покупают банковский продукт, они не просто осуществляют какую-то функцию, они воспринимают ситуацию. Сейчас весь мир — это сплошная экономика восприятия. Поэтому восприятие должно готовиться так же тщательно, как и сам продукт. И именно улыбка, которую мы дарим в разговоре каждому клиенту, 70% этого восприятия.

При этом, какой бы сложной не была ситуация моего клиента, в разговоре с ним я стараюсь улыбаться. Улыбка должна быть не только на губах, но и в глазах, и в голосе.

Моя лучшая практика – это всегда улыбаться в разговорах с любыми клиентами. Даже по телефону человек на другом конце провода чувствует улыбку. Он чувствует позитивную энергетику, которая исходит от менеджера и охотнее идет на контакт. Именно это позволяет предоставлять лучший сервис и превосходить ожидания клиентов.

5. Клиентоориентированность

«95 % из 5 миллионов наших клиентов рекомендуют нас своим друзьям.» Ричард Брэнсон

Каждый раз решая сложные финансовые вопросы моих клиентов я стараюсь находить индивидуальный подход к каждому. Все мы так или иначе в своей жизни находимся в позиции клиентов и для меня важен человеческий подход.

Можно быть отличным профессионалом, знать продуктовые линейки, но если ты формально относишься к людям, то успеха не будет.

Сейчас в эру возвышения клиентского сервиса, наибольший рост происходит в отраслях, связанных с услугами. Сектор услуг растёт радикально быстрее производственного. Это говорит о переходе к экономике восприятия в целом, когда клиенты переходят от пассивного потребления продуктов к активному участию.

Со своими клиентами я стараюсь выстраивать именно такие отношения. Важно чтобы клиенты воспринимали меня как личного банкира, финансового советника, как партнера.

Насколько клиенты довольны общением со мной можно судить, посмотрев на достижение показатель качества обслуживания (CSI) и внутренней оценки качества (ВОК). Благодаря моей клиентоцентричности по итогам первых двух кварталов 2020 года мне удалось добиться показателя, по внутренней оценке, качества более 95 баллов при плане 93. С момента моего прихода в отдел (январь 2018 года) уровень моей оценки не только ни опускался ниже 90 баллов в течении месяца, но и возрастал до 98 баллов. В мае этого года мой показатель составлял 97 баллов, в июне – 95 баллов, в июле – 95 баллов. Весь сентябрь я активно работаю над своей речью и диалогами с клиентами, что позволило улучшить мой показатель и на данный момент ВОК по моим разговорам составляет 100 баллов.

Также клиенты нашего банка оценивают нас через анкеты обратной связи. При анализе данных во втором квартале 2020 года - 87 клиентов из 91 поставили мне максимальную оценку в 10 баллов, что составило 95%, при текущем показателе CSI на нашей площадке 85,7%. Это показывает, что клиенты высоко оценивают меня как профессионала, обслуживающего их на высоком уровне, и им комфортно работать со мной.

Также я регулярно получаю благодарности клиентов в письменном и устном виде. В июле этого года один из клиентов писал: «Виолетта всегда вежлива и отзывчива. Проявляет инициативу, когда необходимо решить вопрос. С ней приятно общаться». За первые полгода в письменном виде благодарность выразили 8 клиентов. В среднем данный показатель по отделу составляет 4-5 откликов на менеджера.

Я всегда на связи с клиентом и отслеживаю оформил ли клиент тот продукт, который мы с ним обсуждали, доволен ли он качеством оказанной услуги. Благодаря такому подходу к работе 9 из 10 моих продаж переходят в закрытые сделки. Для меня очень важно, что после разговора со мной 85% клиентов приходят к нам на обслуживание и пользуются продуктами банка. Я думаю, это связано с тем, что каждая продажа для меня-это закрытие потребности клиента и возможность для них быстро закрыть возникающий вопрос. На конференции 2019 года Герман Оскарович Греф отметил, что мы максимально переводим сотрудничество с нашими клиентами в digital и 90% моих продаж проходят без посещения клиентами офиса банка.

За любыми рейтингами, цифрами и показателями в банке стоят люди. И чтобы банковский бизнес сегодня развивался, эти люди должны иметь три вещи: знания, характер и время для построения доверительных отношений с клиентами.

6. Вовлеченность

**«Существует всего одна простая формула выполнения обещаний - «мысль - слово - дело.»
Дмитрий Васильевич Брейтенбихер**

Одним из ключевых правил в работе с клиентами и коллегами я считаю надежность. Первое и главное правило — выполнение обязательств и обещаний. Если не уверен — лучше вообще не обещать, но если уже пообещал — должен выполнить, во что бы то ни стало.

Наша работа как гонки формулы 1. Либо ты постоянно развиваешься сам, растешь, помогаешь своим коллегам и клиентам, либо ты выбываешь из квалификации.

Именно поэтому в своем отделе я не просто менеджер по внешнеэкономической деятельности, а также консультант по продажам для коллег. Мы проигрываем ролевые диалоги, и я делюсь своим опытом для повышения мастерства.

В нашем отделе принято радоваться не только своим успехам, но и успехам коллег. Мы большая и

дружная команда победы которой зависят от коммуникаций и поддержки всех и каждого.

Я думаю, что вовлеченность-это не только коммуникации и развитие внутри своего отдела, но и движение вперед и участие в общебанковских проектах. Так, прошлым летом в ЦКР проходил #Забег – это марафон, в котором может участвовать любой сотрудник банка. Желающие собираются в команды по 5 человек и бегают 9 недель. Тогда я решила участвовать и для меня это был совершенно новый опыт, который позволил мне развить выносливость, упорство и завести новые знакомства.

А для того, чтобы лучше прокачивать свои мысли и слова вместе с любимым банком, я решила поучаствовать в новом проекте – школа амбассадоров Сбербанка. Для того, чтобы стать участником нужно было выполнить тестовое задание, написать пост-напутствие самому себе, когда ты учишься в школе и передать эстафету своим друзьям. По итогам этого задания я была принята в школу амбассадоров и сейчас активно прохожу обучение и выполняю задания наставников. Участие в этом проекте позволяет мне не только развивать новые навыки, но и дает возможность рассказать о деятельности нашего банка большему количеству людей. Ведь нам действительно есть чем гордиться!

7. Лучшие практики в индустрии

«Если человек не любит процесс продажи, клиента или товар — то он не может рассчитывать на долгосрочный и системный успех.» Ицхак Пинтосевич

Основная задача моей работы с клиентами сейчас уже не только в том, чтобы продавать и предлагать продукты банка, а в том, чтобы приобретать знания, необходимые для создания и развития бизнеса наших клиентов. Для этого нужно учиться постоянно и на всех уровнях для поиска новых продуктов и услуг, востребованных на рынке ВЭД.

Чтобы развивать в себе новые компетенции, прокачивать новые навыки в продажах я регулярно прохожу тренинги лучших коучей и бизнес-тренеров страны. Так в конце 2019 я посещала бизнес-форум «Синергия» в Санкт-Петербурге. Это крупнейший форум, на сцене которого выступают российские и зарубежные топ-менеджеры, лидеры мнений, предприниматели и признанные профессионалы из разных областей. В этом году много интересных тренингов проходили в дистанционном формате, что позволило мне удаленно поучаствовать в большем количестве лучших курсов изучить новые практики и приемы продаж.

Одним из таких приемов продаж, которые мы используем в своем отделе является объединение нескольких специалистов разного профиля при взаимодействии с клиентом. В переговорах с нашей стороны может участвовать одновременно до пяти сотрудников. Это позволило повысить эффективность закрытия договоренностей в продажи в 8 телефонных встречах из 10.

Я ставлю перед собой большие цели и уверена, что ключ к успеху – в инновациях и постоянном развитии, а данный форум поможет мне получить новый опыт и знания от гуру бизнеса и менеджмента, увидеть, понять и внедрить новейшие тренды и яркие идеи, которые определяют будущее!

8. Итоги

«Be focused. Be determined. Be hopeful. Be empowered. Lead by example with hope, never fear.» Michelle Obama

За три года работы на площадке ВЭД я добилась больших успехов и это не только успехи в работе, но и победы в работе над собой. В постоянном росте и развитии.

Я не только отлично выполняю свои повседневные обязанности, я разделяю политику компании и помогаю ей стать лучше. Также я обучаю своих коллег особенностям взаимодействия с клиентами, правильному общению с ними. Я считаю, что это прекрасно – учить тому, что ты каждый день применяешь в своей работе, быть не только теоретиком, но и практиком. Тот, кто работает с удовольствием и страстью, способен увлечь других.

Благодаря моей деятельности и опыту, которым я делюсь тем прироста дохода по комиссии за валютный контроль за 3 квартала 2020 года на тульской площадке составил +2% по отношению к аналогичному периоду прошлого года. Для сравнения на других площадках по внешнеэкономической деятельности темп прироста составлял 0% с учетом сложившейся ситуации текущего года.

В продажах очень важно понимать наших клиентов и уметь смотреть на вещи с их точки зрения. К этому в моем случае добавляются прежде всего межкультурные способности и профессиональные понимание и знание тонкостей продаж. Также полезны технические знания о наших продуктах. В расширении этих знаний мне помогают контакты с коллегами из разных подразделений-ведь так я постоянно знаколюсь с новыми перспективами.

Мои коллеги, мой руководитель – это неиссякаемый потенциал для моего совершенствования как профессионала и мотивация стремиться к покорению новых вершин и горизонтов!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Тихонова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виолетта Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер по продажам