CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8023

НОМИНАЦИЯ: КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Петрович СТД ООО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Великий Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	900
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://petrovich.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Тищенко Олеся Витальевна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/D_f2_2XI9_I

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Меня зовут Тищенко Олеся, и я руководитель группы операторов Контакт-Центра. Давайте знакомиться?

Строительный торговый дом Петрович – это 23 торговых центра, 16 тысяч товарных позиций, Контакт-Центр с 14-летней историей и 7 тысяч довольных сотрудников.

В 2017 году таким сотрудником стала и я, заняв должность специалиста по продажам.

В мае 2020 я стала руководителем группы, где 70% специалистов были новичками. Немного заботы, опыта и знаний – и вот мы уже команда профессионалов!

На сегодняшний день моя группа состоит из 16 менеджеров и моего главного помощника – Ведущего специалиста (стр.2 сопр.файл)

Мы входим в состав отдела сопровождения продаж и занимаемся корректировкой готовых заказов, консультацией и оформлением новых заказов.

Я же, как многорукий бог Шива, совмещаю множество обязанностей:

Моя роль:

- Друг: моя команда знает, что всегда может обратиться ко мне за советом;

- Наставник: я тот человек, который занимается адаптацией в новом функционале, обучением и развитием специалистов;

- Партнер: я общаюсь с клиентами каждый день, чтобы всегда быть в курсе изменений и быть на одной волне с операторами.

Моя цель:

- формирование сильной и дружной команды, которой всё по плечу;

- увеличение количества счастливых клиентов;

- участие в выполнении стратегических целей компании.

Мои задачи:

- выполнение целевых показателей группы (каких именно, расскажу чуть позже);

- обучение, развитие, контроль работы специалистов;

- выполнение задач для улучшения работы Контакт-Центра: разработка новой мотивации персонала, ведение групп в социальных сетях, взаимодействие с другими подразделениями, такими как опт, отдел логистики и другими.

Но главная моя задача, как лидера, вести свою команду к успеху!

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Стратегические цели компании Петрович:

- занимать лидирующие позиции на рынке DIY Российской Федерации;

- вести эффективный бизнес, направленный на максимизацию прибыли.

Моя группа в основном занимается корректировкой заказов, но мы все равно показываем высокие результаты в продажах - наш оборот в час на 20% выше среднего по отделу (стр.3 сопр.файл). Я провожу игры, где операторы учатся выяснять потребность и предлагают сопутствующие товары. И когда приходит время общаться с реальным клиентом, они уже ко всему готовы!

Клиенты хотят получить консультацию или оформить заказ быстро и просто, ускорение обработки заявки напрямую влияет на их лояльность.

На примере Юлии У. мы видим динамику показателя АНТ (стр.4 сопр.файл)

Я применила авторскую методику «Ты за главного!»:

- специалист самостоятельно следит за уровнем показателя в группе;

- помогает отстающим коллегам;

- ведет отчетность по показателю.

Юлия стала уверенней в своих знаниях, научилась их применять оперативно и без лишней перепроверки. Кроме того, она успешно прошла отбор на функционального тренера.

Я считаю это своей маленькой победой!

Миссия компании Петрович звучит так:

Путем постоянного развития, мы строим:

- достойную жизнь - для специалистов. Я забочусь об их финансовой грамотности, даю всю доступную информацию о дополнительных премиях, поездках, обучениях.

- успешный бизнес - для партнеров. Я и моя команда – коммуникаторы для внутренних и внешних клиентов. Слушаем и слышим их потребности, транслируем идеи для руководства. Мы всегда на связи с теми, кто отважился на ремонт!

- прочный фундамент - для общества. Я куратор благотворительных поездок в приют для животных, провожу сбор средств, приобретаю предметы первой необходимости. Мы со специалистами отдела регулярно посещаем приюты (стр.5 сопр.файл).

Мы строим жизнь!

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

В наш отдел и в мою группу приходят специалисты, которые раньше занимались обработкой простых заказов с сайта. Моя команда всегда радушно принимает новичков, они сразу становятся частью нашей семьи.

А ещё мы сразу ставим наполеоновские цели – выполнение всех показателей KPI, и (внимание, спойлер) у нас это отлично получается!

Вы скажете: «Лесь, может тебе просто повезло с операторами?»

Я отвечу: «Конечно, но тут и моя заслуга!»

Для меня важно понять, что мотивирует каждого члена команды, найти ключик к его сердцу.

В нашем отделе определены следующие KPI:

- AHT - среднее время обработки контакта;

- ACW - работа с заказом после разговора с клиентом;

- мониторинг - оценка качества контакта;

- количество ошибок операторов, зафиксированных службой поддержки клиентов, далее СПК.

AHT – цель не более 350 секунд. Наша группа стабильно выполняет этот показатель (стр.6 сопр.файл). Моя работа поставлена на рельсы:

- выявляю специалистов в «зоне риска»;
- обучаю «фишкам» для ускорения работы;
- делегирую задачи по контролю кадровому резерву.

Повышение показателя в последние месяцы связано с переходом в группу новых специалистов, но благодаря перечисленным мерам, АНТ быстро приходит в норму.

ACW – не должен превышать 130 секунд (стр.7 сопр.файл)

Для достижения результата проводится контроль звонков на линию поддержки оформления заказов. В группе этим занимаются опытные специалисты: прорабатывают звонки, закрепляют знания коллег и учат самостоятельно находить ответы на схожие ситуации. Таким образом команда делится навыками друг с другом и становится еще дружнее!

Мониторинг – это контроль и оценка качества контактов по голосовым и дискретным (чаты, почта, мессенджеры) каналам с целью поддержания высокого сервиса (стр.8 сопр.файл).

Контакты относят к определенным категориям в зависимости от набранных баллов:

- Приемлемый контакт – контакт оценен на максимальное количество баллов.
- Неприемлемый контакт – контакт не набрал максимального количества баллов. Например, допущена ошибка в действиях в 1с.
- Критический контакт – контакт с недопустимыми событиями, к примеру, отсутствие на рабочем месте. Такие разговоры получают 0 баллов и не оцениваются по другим критериям.

Доля приемлемых звонков должна быть не менее 80% от общей доли звонков команды.

Результата мы достигаем благодаря игровому подходу.

Мы делимся примерами неудачных звонков в другие Контакт-Центры и чувствами, которые при этом испытали. И вместе находим выход из этих ситуаций, ведь хочется получить пиццу горячей, а машину – к подъезду.

Коэффициент СПК по группе - количество обращений в службу поддержки клиентов/количество контактов.

Моя работа направлена на сокращение количества ошибок, ведь это напрямую влияет на лояльность клиента.

Каждую ошибку я тщательно изучаю - просматриваю записи рабочих столов, чтобы взглянуть на ситуацию глазами специалиста и ничего не упустить.

По итогу разбора специалисту назначается устная сдача документа или его части.

На странице 9 сопроводительного файла мы видим динамику показателя СПК с апреля по ноябрь. В июле в группу пришли новые специалисты, и он кратковременно повысился. Однако уже с августа пошел на снижение.

Внутри отделов в Контакт-Центре введена соревновательная мотивация «Большая игра» (стр.10 сопр.файл).

Специалистов группы оценивают по 4 показателям: АНТ, мониторинг, количество ошибок и соблюдение графика. Выполнение каждого критерия приносит группе баллы, и в конце квартала внутри каждого отдела подводится итог. По результатам трёх кварталов 2021 года мои специалисты становились лидерами как в командном, так и личном зачёте.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Современная жизнь, как поездка на велосипеде – чтобы удержать равновесие, нужно всегда быть в движении: использовать свежие технологии и проявлять креативность.

Одной из новых платформ в этом году для меня стала площадка Трелло.

Я пользуюсь ей сама и учу этому специалистов (стр.11 сопр.файл)

Для чего Трелло группе:

- ежедневные задачи, например, обратная связь по ошибке или критическому звонку из мониторинга;

- долгосрочные задачи, например, через месяц написать заявление на отпуск, составить расписание работы.

Даже самые «юные» специалисты сразу обучаются эффективному планированию.

Трелло пользуются мои помощники - специалисты группы, находящиеся в кадровом резерве. На платформу я заношу задачи по работе с группой и её показателями.

Я практикую Дни Самоуправления.

На один день специалист попадает в свой личный «Форт Боярд» со множеством испытаний.

Только вместо клеток с тиграми и змеями ему приходится контролировать своих же коллег: проверять выполнение целевых показателей, разбирать ошибки, контролировать соблюдение графика.

Смельчака ждет несколько смоделированных нестандартных ситуаций:

- звонок от оператора, который не получил выплату;

- оперативный поиск сотрудников на дополнительную смену;

- отработка возражений по изменению графика.

После таких экстремальных часов специалист полностью перезагружается и рвется в бой! (стр.12 сопр.файл) Он посмотрел на процессы под другим углом, поборол свои страхи и нашел ключи от всех дверей.

Для меня же главное, что ребята становятся еще более дружными. Как бонус – они понимают, почему важно давать обратную связь вовремя, и почему же начальник так негодует, если они не читают письма.

Хочу отметить, что мои специалисты делают это в своё свободное время.

Такой подход переняли и другие руководители групп, потому что появилось много желающих из всего отдела попробовать себя в этой роли.

Каждую неделю операторам приходит список вопросов по ошибкам КЦ. Раньше ответы на них отправляли обратным письмом, но это было неудобно для обеих сторон – письмо могло затеряться, а почта переполнялась.

Мы активно пользуемся возможностями гугл-диска, и я решила сбор ответов проводить там. У каждого специалиста моей группы есть отдельная страничка – прототип личного кабинета.

Постепенно у специалиста собирается своя энциклопедия полезных подсказок, написанных его же языком. Это проще для понимания и закрепления информации. Кроме того, на гугл-диске оператор отслеживает показатели для премии, а значит, такой сборник точно не потеряется.

В 2021 году СТД Петрович взял вектор на экологию. Для меня это стало огромной мотивацией, чтобы начать реализовывать свои инициативы (стр.13 сопр.файл).

И вот некоторые из них:

- создание сообщества попутчиков для поездок на работу. В нём специалисты договариваются о совместной поездке, что экономит их время и средства, и влияет на сокращение выхлопных газов.

- проведение ЭКО-марафона для продвижения полезных привычек;

- продвижение идеи создания Аллеи Петровича для озеленения города и повышения узнаваемости бренда (сейчас вместе с Администрацией города выбираем место);

- поддержка местных производителей. Покупая товары, произведенные рядом с домом, мы сокращаем путь их перевозки и транспортный след.

Эти идеи возникли у меня уже давно и откликаются в моем сердце. И как же хорошо, что компания даёт возможность для их реализации. Многие проекты уже в работе, а другие ещё только зреют в моей голове, но поверьте, вы о них еще услышите!

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Чтобы не терять навык общения с клиентами, я работаю на линии - держу руку на пульсе, чувствую настроения покупателей. Мы с операторами находимся в одной лодке, ведь я понимаю их как никто другой!

Мне всегда было легко адаптироваться к любой ситуации. Был случай, когда клиент звонил с претензией, но мы так мило побеседовали, что в конце разговора меня позвали на уху. А сколько раз звали замуж - и не сосчитать!

А сейчас я, как мастер Йода, делюсь секретами со своей группой.

Хочу и с вами поделиться историей из моей практики.

Обычный звонок, поднимаю трубку и сразу слышу, что клиент расстроен. В ходе разговора выясняется, что он работает с нами как юридическое лицо и внёс предоплату на счёт для будущих покупок. Однако о поступлении денежных средств его никто не уведомил. Я объяснила ему, что действительно, по авансовым платежам мы не звоним. Клиент согласился, мы попрощались. Повесив трубку, я поняла, что вопрос клиента не решен.

Связавшись с руководителем группы, обрабатывающей банковскую выписку, я предложила вместе найти решение. С одной стороны, у нас есть документ, где прописано, что операторы не оповещают о поступлении такой оплаты. С другой - клиент и его проблема. И вот что было сделано:

- в карточке клиента оставим комментарий, что по этой фирме надо отзваниваться по авансовым платежам.

- операторов проинформируют, что нужно обращать внимание на этот комментарий.

- покупатель при заказе будет оставлять отметку-маркер для операторов и номер телефона для связи.

Вот такая история, клиент был доволен, ему пошли навстречу и показали, насколько он важен.

Оказалось, что это не единичная ситуация, поэтому в настоящий момент рассматривается внесение изменений в процессы СМК.

Легко предоставлять хороший сервис, когда на линии много свободных операторов и время ожидания ответа не превышает 20 секунд. А как же сохранять его в условиях высокого сезона или локдауна? Это под силу только настоящим профессионалам, к которым относится моя группа.

Я сама выходила на линию вне рабочего времени, чтобы помочь компании выполнить привычный для наших клиентов сервис. Ведь именно я должна быть примером для команды. С апреля по сентябрь мы общими усилиями взяли 531 дополнительный час. Сервис компании был спасён! (стр.14 сопр.файл).

Даже работая на пределе своих возможностей, мы всегда помним о нашей Ценности «Человек в приоритете». Не оставляем равнодушным ни одного клиента, он становится другом навсегда! Я и специалисты моей группы можем похвастаться множеством позитивных отзывов от довольных клиентов (стр.15 сопр.файл).

Мой любимый отзыв: "Оператор просто прекрасный. Оператор достойный, молодец, ждала на линии, пока я не взял трубку. Очень вежливая, спокойная, ну просто умничка!"

Такие слова очень мотивируют на новые достижения!

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Петрович – это не только про работу. Это про развитие, обучение и дружбу!

Кто я в «Петровиче»?

- выпускница Корпоративного Университета по направлению «Эффективная работа с показателями КЦ».

- Амбассадор Ценностей компании. Я - часть команды неравнодушных специалистов из разных подразделений и участвую в продвижении Ценностей. (стр.16 сопр.файл) Внутри своей группы собираю истории, когда менеджер превзошел ожидания клиента и публикую их на внутреннем сайте. Специалисты, чьи кейсы собрали большее количество откликов, награждаются ценными призами и поездками. Мы – источники вдохновения!

- функциональный тренер компании. Я вступила в ряды тренеров, чтобы в короткие сроки обучить и вывести новых специалистов на линию;

- куратор экологических инициатив Контакт-Центра;

- активный участник корпоративной жизни Петровича.

Праздники в Петровиче всегда проходят ярко. Даже пандемия не смогла остановить эту традицию. С 2020 года мы применяем креативный подход к подготовке корпоративов, ведь оставить специалистов без праздника не можем. До пандемии я всегда была Снегурочкой, а в 2020 стала одним из организаторов дистанционного корпоратива (стр.17 сопр.файл).

На протяжении декабря сотрудники КЦ участвовали в конкурсах: записывали песни, копировали известные картины, вместе с детьми поздравляли компанию с наступающим праздником.

За выполнение заданий участники получали баллы, которые в конце они могли обменять на призы. 28 декабря состоялось прямое включение из мобильной студии в офисе Великого Новгорода. Главные лица компании подвели итоги, а также вручили призы в номинациях «Человек года» и «Руководитель Года». Руководителем года в 2020 стала я, это была заслуженная победа, благодарю за неё своих коллег! Ведь лидер – это часть команды!

Группа гордится и вдохновляется моим примером.

Итак, внимание! Мои звёзды:

- 4 специалиста поступили в Корпоративный университет, где осваивают главные навыки

руководителя и развивают эмоциональный интеллект;

- двое являются постоянными функциональными тренерами компании. Они проводят обучение новых сотрудников, занимаются введением в должность и помогают освоится на линии;

- специалист моей группы принял участие во внутреннем конкурсе «Оператор года» и дошёл до финала;

- четверо входят в резерв постоянных наставников для новых сотрудников компании. Как только новичок выходит на линию – наставник помогает ему влиться в рабочий процесс, выявляет слабые стороны, подчеркивает сильные и передает информацию руководителю для проработки;

- 2 опытных специалиста занимаются проверкой заказов новых операторов, исправляют ошибки и дают обратную связь;

- и еще один специалист моей команды курирует группу ВКонтакте, составляет посты о жизни Контакт-Центра, освещает значимые события и берёт интервью у коллег из разных отделов.

Впечатляет, правда?

Мне важно понимать, что группа довольна и заряжена на успех, поэтому каждый месяц я провожу опрос удовлетворённости (стр.18 сопр.файл).

Несмотря на то, что моя команда преимущественно работает в удалённом формате, при любой возможности я общаюсь со специалистами лично – в этом году мы встретились в Калининграде, Санкт-Петербурге и Казани (стр.19 сопр.файл). В декабре я буду куратором корпоративной поездки в Москву, где смогу пообщаться не только со своими специалистами, но и с другими лучшими операторами Контакт-Центра.

Каждый квартал сотрудники проходят опрос по работе их руководителя. Я всегда прошу свою команду отвечать максимально честно. Их комментарии вы можете увидеть на странице 20 сопроводительного файла.

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

«Если не двинется король, окружение тоже останется на месте».

В 2020 году я поступила в Корпоративный университет на направление «Эффективная работа с показателями КЦ» (стр.21 сопр.файл). На протяжении 7 месяцев я улучшала свои профессиональные компетенции, а полученные знания я применяю на практике:

- тестирую специалистов группы по типологии DISC. Каждый член моей команды – личность, к каждому нужен особенный подход;

- составляю карту развития сотрудников и плана мотивации (стр.22 сопр.файл).

Мне удалось первой из коллег развить своего заместителя до руководителя группы. Анна В. с 1 октября 2021 года заняла данную должность.

- применяю алгоритмы ведения сложной беседы, когда есть конфликт интересов, и кто-то из сторон недоволен;

- веду эмоциональный дневник и поделилась этой практикой с командой. Мы развиваем эмоциональный интеллект, чтобы быть более открытыми друг с другом;

- оптимизирую рабочие процессы, благодаря курсу «Профи Excel»;

- изменила привычный формат собраний: добавила активную разминку и использую возможности интерактивных платформ (Kahoot, Jackbox, Google-класс).

Для меня важно не только наполнение, но и форма – к каждой задаче я подхожу с душой!

Моя полезная привычка – саморазвитие. За последний год я прочитала «Привычка работать вместе», Т. Тарп, «Окружи себя лучшими», К.Ф. Араос, «Формула времени», Г. Архангельский.

Но нет предела совершенству, поэтому я смело иду вперёд!

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

«Ох, красота-то какая! Лепота!» - знаю, что именно с таким впечатлением вы дошли до финала моего эссе. Давайте вместе подведем итоги!

Что делает руководителя лидером? Такое звание складывается из множества качеств, для меня одно из самых важных - это способность объединить команду и достигнуть с ней высоких результатов.

Считаю, что я и моя команда абсолютно точно являемся примером для подражания: специалисты выполняют все показатели KPI, занимаются обучением новичков, стремятся получать знания и повышать качество работы.

Я же, как лидер, ежедневно направляю и помогаю достигать поставленных целей. Какими бы амбициозными они ни были – нам всё по плечу!

Именно из тех специалистов, над развитием которых я работаю, вырастают руководящие кадры.

Благодаря успехам группы в 2020 году я получила почетный статус Руководителя Года. Кроме достижений группы, в конкурсе учитывались личные компетенции - умение вести сложные беседы, мотивировать специалистов, проявлять лидерские качества.

В текущем рейтинге руководителей я вновь лидирую. И планирую стать двукратным победителем! (стр.23 сопр.файл)

Такой статус – это еще и большая ответственность, поэтому я делаю всё, для того чтобы соответствовать ему, а именно:

- совершенствую профессиональные компетенции;

- участвую в корпоративной жизни компании;

- продвигаю наши Ценности;

- обучаю и развиваю сотрудников, помогаю им двигаться по карьерной лестнице.

И да, я всё делаю по любви. По любви к своей работе, своей команде, к каждому клиенту.

Поэтому Командным Лидером в 18-том сезоне Хрустальной Гарнитуры должна стать я!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Тищенко

ИМЯ ОТЧЕСТВО	Олеся Витальевна
ДОЛЖНОСТЬ	руководитель группы