


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8162

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Россельхозбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Петрозаводск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	414
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.rshb.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Драницын Дмитрий Николаевич
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Здравствуйте, меня зовут Драницын Дмитрий, мне 30 лет. Я очень люблю музыку и свою работу. В Контакт-центр Россельхозбанка я пришел в ноябре 2015 года. Благодаря своим усилиям и воле

двигался по карьерной лестнице, и на данный момент занимаю должность старшего специалиста отдела дистанционного взыскания. Наша команда, в которой трудятся более ста человек, распределенных по 7 группам, ежедневно работает с клиентами банка с 07:00 до 21:00.

Мой основной профиль – направление Soft collection. Главная цель отдела взыскания – помощь клиентам, оказавшимся в сложной ситуации. **Я помогаю найти выход на разных сроках задолженности:** от минимального в 3-5 дней до самых поздних, чтобы дело не дошло до выездных взысканий и последствий судебного разбирательства.

Часто привлекаюсь к работе на линии поддержки, куда менее опытные операторы переводят клиентов с просроченной задолженностью, если не могут решить вопрос самостоятельно, и им требуется помощь.

После окончания «Академии руководителей» я замещаю руководителя группы в его отсутствие: контролирую показатели сотрудников (качество переговоров, сумму сборов, опоздания и пр.), оцениваю звонки, провожу собрания с командой и индивидуальные встречи для понимания сотрудниками их показателей и выявления тех моментов в работе, которые требуется улучшить.

В июле освоил новое для себя направление – работу в отделе телемаркетинга. Теперь я звоню нашим клиентам с предложением оформить продукты банка. Это дополнительный функционал и компетенции, которые помогают мне развиваться внутри Контакт-центра.

Я – универсал, который готов действовать на самом горячем для банка направлении. Мои успехи – пример того, что абсолютно любой человек, даже имея ограничения в здоровье, может добиться желаемого результата.

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

Миссия нашего Контакт-центра – сделать качественный и эффективный сервис доступным для каждого клиента банка. Для меня Контакт центр – это первая линия поддержки и если у нас не помогли, не разобрались в проблеме и не приложили усилий для её решения, то клиент перестанет доверять, а без доверия крепких долгосрочных отношений не построишь.

Контакт-центр – это организация в организации, свой мир, в котором есть все атрибуты нашей жизни: от дружбы до любви. В нашем большом коллективе каждый готов прийти на помощь в трудную минуту, выручить, поддержать. Это касается как помощи сотрудников друг другу, так и взаимной помощи организации и руководителей. Ведь мы работаем на общий результат и производительность каждого в нашей команде важна.

За шесть лет работы я **не получил ни одной жалобы**. А это тысячи часов в линии и сотни решенных конфликтных ситуаций. Включая рабочий компьютер, я понимаю, что моя работа важна. Независимо от того, в каком отделе работаем, мы должны быть клиентоцентричными, наш клиент должен получать лучший опыт обслуживания. Это часть нашей стратегии.

Когда я замещаю руководителя группы, я беру ответственность не только за себя, но и за всех членов команды.

Работая на линии продаж, я помогаю банку находить новых клиентов или предлагаю новые продукты нашим действующим клиентам, **работаю на создание новых и укрепление устоявшихся отношений.**

Я делаю много для Контакт-центра. **Я всегда на передовой:** осваиваю новую информацию,

работаю добросовестно и стремлюсь к новым вершинам. Все эти моменты складываются в комплекс задач, которыми я занимаюсь внутри Контакт-центра. Для меня **важно помогать организации и не стоять на месте**. Я расту и развиваюсь вместе с Контакт-центром и банком.

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

Перевыполнение плана - мой стиль работы, **поэтому мои показатели держатся на высоком уровне**. Основные показатели в отделе дистанционного взыскания - это сумма сбора и качество переговоров.

Начну с самого важного - суммы сбора (KRP). Этот показатель присутствует только в нашем отделе. Планы по сумме сбора строятся каждый день в зависимости от количества договоров, с которыми мы работаем. Каждый день в работу поступает новая база, в среднем от 7000 до 20000.

С первых дней работы я выполняю цель по сумме сбора сверх 100 %. По итогам 1 квартала 2021 года я **перевыполнил план на 49 %**, по итогам второго - **на 50 %**. Сумма сбора - это не просто количество рублей, это следствие качественной работы с каждым клиентом.

Чтобы собирать хорошие суммы, мы должны проводить переговоры с клиентами, придерживаясь определенных стандартов. Наши разговоры в дальнейшем прослушивают и оценивают по чек-листам. Ведь от того, как мы построим диалог, напрямую зависит успех взыскания. Важно правильно использовать различные техники ведения переговоров с должниками и верно применять законодательную базу.

Заказчик нашей работы - банк, и он устанавливает норму. Качество моих переговоров всегда на высоком уровне, **из возможных 100 баллов, а плановых 93 баллов, я держу планку на 97-99 баллах**.

На протяжении отработанных лет мои разговоры неизменно получают высокую оценку. Это напрямую влияет на достижение стратегических целей организации: «правильные» переговоры равны максимальным суммам сбора. Возврат просроченной задолженности является основополагающей целью для нашего отдела.

Конечно, это не все показатели, которыми измеряется эффективность нашей работы. К примеру, есть показатель РТР (обещания заплатить), исходя из которого **с каждого третьего клиента я беру обещание, что он заплатит просроченную задолженность**.

Важным параметром в работе любого Контакт-центра можно считать utilization. И этот параметр как раз относится к самому сотруднику, сколько он был занят своей непосредственной работой, осуществляя звонки. В моем случае этот показатель варьируется от 85,5% до 90% при норме 85%.

Каждый показатель важен как в работе отдельно взятого оператора, так и для отдела и даже всего Контакт-центра. Я хочу добавить, что наши плановые показатели обширны, и мы все должны быть первоклассными специалистами, которые работу делают на максимум. Лично я к этому стремлюсь!

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

В моем понимании креативность в работе с клиентом, у которого возникла просроченная задолженность, - **это индивидуальный подход, правильная работа с возражениями и уместное использование законодательной базы**. На этих трех китах я строю разговор с клиентом и вместе с ним ищу решение. Предлагаю ему варианты и подсказываю, как можно выйти

из сложившейся ситуации. Многие клиенты соглашаются со мной и прислушиваются к доводам, и это позволяет им быстрее вернуться в график оплаты.

Пандемия сыграла большую роль в жизни наших клиентов, и многие из них по-прежнему остаются, на первый взгляд, в безвыходной ситуации.

Приведу пример. У клиента резко упал доход от личного подсобного хозяйства. Они с супругой занимались продажей молока. Покупатели задерживали выплаты и значительно снизили цену на приобретаемое молоко. Других покупателей не было, и приходилось соглашаться с условиями. Клиент был добросовестный и каждый заработанный рубль был готов подтвердить документально. Но бизнес перестал приносить доход, и он уже хотел обращаться в суд для признания банкротства. Я сразу пояснил этот момент, рассказав о ФЗ №127 “О несостоятельности (банкротстве)”. Упор я сделал на то, что будет распродано его имущество на торгах финансовым управляющим, услуга довольно дорогостоящая и долгая по времени. Таким образом, рассказав клиенту о последствиях банкротства, я предложил ему реструктуризацию. Наш банк очень быстро отреагировал на изменения в эпидемиологической обстановке в стране и пересмотрел условия реструктуризации, сделав её более доступной. Клиенту подошли новые условия. Он сдал документы и получил положительное решение.

Этим примером я хочу показать, что главное найти подход к каждому клиенту, ведь после начала пандемии многим стало сложно вовремя оплачивать кредиты. Креативность в работе проявляется в том, что я всегда делаю всё возможное, чтобы разобраться в проблеме и подсказать кратчайшие пути решения. **Для клиента очень важно, когда его слушают и слышат.**

В 2020 году я был одним из первых, кто прошёл углубленный курс под названием «Гладиатор Коллекшн», где нам рассказали о новых методах работы: отказ от жёсткого следования скрипту, новые приёмы воздействия на клиентов, использование опыта других организаций по взысканию задолженности. Мы стали более гибкими и от последовательного скрипта перешли к самостоятельному построению логичного и клиентоориентированного диалога. Если придерживаться структуры, разговоры становятся понятнее клиенту, тем более, когда он слышит твою заинтересованность в помощи с решением его вопроса. Я могу использовать законы и аргументы не только в определённый момент разговора, а на протяжении всего диалога, сверять номера клиента как в начале разговора, так и в конце и многое другое. Мы должны слышать клиента и, исходя из его конкретной ситуации, подбирать то, что требуется именно ему. Я **разговариваю с клиентами не с позиции силы** (когда мы говорим о негативных последствиях неоплаты), **а с позиции веры в его возможности и намерения**: «Вы успешный человек», «У вас престижная профессия», «Я уверен, что вы справитесь с этой ситуацией» и т.д. Эти примеры часто срабатывают, и клиент вносит оплату.

Мы не роботы в глазах наших клиентов, а клиентоориентированные профессионалы

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

При работе с клиентами всегда важно ориентироваться на их интересы и пожелания, особенно это важно при работе с просроченной задолженностью. Ведь люди, которые столкнулись с тяжелой жизненной ситуацией, требуют к себе гораздо большего внимания и терпения. **Моя задача здесь как у психолога: подобрать нужные слова, найти точки взаимодействия с клиентом, понять, почему клиент не заплатил и работать с этой информацией.**

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

Теодор Рузвельт. 26-й президент США

Я думаю, что эта цитата очень подходит к работе с проблемной задолженностью, ведь успех работы во взыскании зависит от того, как построить диалог. **Мое внимание направлено на клиента и его трудности, и главная цель - найти решение этих проблем.** В процессе работы часто возникают моменты, когда клиент сначала вспылит, но затем, выслушав меня и аргументы, извиняется и уже продолжает конструктивный разговор.

Для взыскания клиентоориентированность не менее важна, а может быть и более важна, чем для других отделов. Мы предлагаем клиентам ни продукт, ни услугу, а время. Поясню: мы предлагаем клиенту решить вопрос с задолженностью в кратчайшие сроки, чтобы он мог избежать огромного множества негативных последствий: от ухудшения кредитной истории до судебного разбирательства и дальнейшего взыскания через службу судебных приставов. К основным причинам отсутствия платежа по кредиту на небольших сроках просроченной задолженности можно отнести:

1. Внесение ежемесячного платежа не в полном объеме
2. Трудности со способом платежа
3. Забывчивость (Да, это очень частые случаи в нашей работе)

Я выделяю эти группы клиентов. Они всегда благодарны за консультацию, ведь я и другие операторы делаем многое своими консультациями: сохраняют положительную кредитную историю, снижают переплату по кредиту в виде неустойки и штрафов. А для большинства людей – это очень важно, ведь это, в первую очередь, их репутация.

Хочу рассказать об одном из таких случаев. В Контакт-центр вечером позвонила девушка, которая переехала из Сибири в Санкт-Петербург. Документы по кредиту с собой не взяла. Всегда вносила оплату через кассу Россельхозбанка, приложения у нее не было. Вспомнила она о кредите только на второй день после даты платежа по графику. Рабочий день отделений нашего банка уже закончился, а оплатить нужно было срочно. Я ей предоставил реквизиты и рассказал о тех способах, которыми она может сейчас пополнить счёт. Ей подошёл банковский перевод. Она очень переживала за свою кредитную историю, так как это была первая просроченная задолженность в ее жизни. Я её успокоил, объяснил, что главное быстро оплатить долг, и тогда это сильно не повлияет на кредитную историю. На будущее, чтобы избежать таких ситуаций, я порекомендовал ей установить мобильное приложение и настроить автоплатёж. Это одна из множества историй, когда я помог клиенту и сформировал положительный клиентский опыт.

Таких историй достаточно много. **Каждый день я помогаю нашим клиентам решить их вопросы, и они благодарны за это.** Быть клиентоориентированным – это уметь в кратчайшие сроки определить потребности клиентов и найти выгоду для них.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Работая в большой организации, всегда важно быть вовлеченным в работу. Стоит вспомнить тренинг «Гладиатор Коллекшн». После прохождения этого тренинга мы давали обратную связь руководству по новым скриптам, по итогам которой была выстроена новая структура разговора.

В прошлом году я подал заявку на прохождение «Академии руководителей». В этом году успешно завершил обучение и уже неоднократно замещал руководителя группы.

В «Академии» я узнал о таком приеме, как геймификация. Совместно с коллегами мы разработали игру ОДВартс, которая, безусловно, пользуется успехом. По её условиям, заработанные за определенные достижения баллы можно обменять на различные нематериальные бонусы,

например, выбрать даты отпуска, дополнительный перерыв и пр. Это был интересный опыт для меня, я увидел, как увлеченность игрой может отразиться на работе и помочь сплотить коллектив. Результат не заставил долго ждать - **моя группа поднялась в рейтинге с третьего места на первое.**

Функционал руководителя группы мне по душе, и я делаю всё, чтобы стать им на постоянной основе.

Несколько месяцев назад я прошёл отборочный этап для обучения в «Школе тренеров», и уже в октябре 2021 года успешно ее окончил. Обучение проходило дистанционно, так как его участниками были сотрудники всех трёх площадок Контакт-центра Россельхозбанка. Ученики и тренеры в разных городах, но в век высоких технологий это совсем не мешает получать новые качественные знания. Мы разобрали довольно обширные темы: виды клиентов, методологию, групповую динамику, голос и речь, признаки хорошего тренера. Информация действительно полезная и значительно расширяет кругозор. Она делает повседневную работу разнообразней и интереснее. Это обучение поможет мне в роли руководителя группы эффективно обучать новых сотрудников и передавать им накопленные знания.

На обучении мы провели мини-тренинги на 1-2 минуты с доказательствами по теме “Почему я хочу стать тренером?”, соблюдая при этом структуру тренинга. Я выступал первым и импровизировал, подготовив лишь крылатую фразу:

“Я не знаю, куда я отправлюсь отсюда, но это точно не будет скучно”

Дэвид Боуи. Музыкант

Как раз этой фразой я закончил своё выступление. Потому что она как-никак подходит ко всему, что с нами происходит каждый день. Я не стою на месте и стремлюсь к покорению новых вершин. Уверен, что вы тоже.

Последним испытанием было небольшое обучение новых сотрудников по заданной теме, с которым я успешно справился.

Я принимаю участие в инициативной группе, помогаю в подготовке различных праздников в Контакт-центре. У нас есть свой Instagram, где размещаются новости, конкурсы, хобби сотрудников и челленджи. Я помогаю с монтажом видео, активно участвую во всех мероприятиях. Instagram объединяет разные отделы и позволяет ближе узнать друг друга.

Работа в Контакт-центре приносит мне неплохой доход. Как ни крути, финансовую составляющую тоже никто не отменял. И я слушаю, если скажу, что премирование - это не важно. Я всегда стремлюсь выполнять KPI, участвовать в жизни Контакт-центра. И это положительно сказывается на моей премии.

Быть волком-одиночкой у нас в коллективе не получится. Работа каждого влияет на общий результат, на впечатление клиента о нашем банке. Если я вижу, что кто-то из коллег отстаёт от меня по показателям, делюсь с ним своими лайфхаками и помогаю выполнять цели. И так не только у меня, а во всем нашем дружном коллективе. Такими моментами мы поддерживаем друг друга и помогаем расти.

Я расту внутри Контакт-центра. **Главное - не стоять на месте**, именно поэтому вы сейчас читаете моё эссе.

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

Шесть лет назад я пришёл в Россельхозбанк зеленым новобранцем, а сейчас я старший специалист

одного из системно значимых банков нашей страны. Я справляюсь со своей работой на отлично: **обучаю новых сотрудников, веду за собой команду, беру ответственность за успехи и неудачи своих коллег, помогаю руководителям, осваиваю новые направления;** и я уверен – это не предел. На сегодняшний день я выделяюсь среди других операторов тем функционалом, которому я обучен и теми компетенциями, которые я освоил для решения различных задач.

“Никогда не бывает такого, чтобы я остался чем-то доволен. Я постоянно стараюсь совершенствовать свою музыку”

Ричи Блэкмор. Музыкант, гитарист групп *Deer Purple, Rainbow*

Блэкмор один из самых значимых и влиятельных гитаристов XX века. Как и Ричи Блэкмор, который всегда совершенствуется в музыке, ищет новое звучание, так и я развиваюсь, не стою на месте и постоянно учусь чему-то новому. За время работы в Контакт-центре я понял, что **никогда нельзя останавливаться на достигнутом.**

Этот год выдался действительно плодотворным для меня. День ото дня я двигаюсь вперед. Уверен, что в следующем году вы увидите меня участником другой номинации, например, “Командный лидер года”.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Драницын
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дмитрий Николаевич
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист