



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8251

**НОМИНАЦИЯ:** ТРЕНЕР ГОДА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Gett
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Ростов-на-Дону
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	150
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://gett.com/ru/">https://gett.com/ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Мерзлякова Анастасия Андреевна
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/Y_aHZmc0epQ">https://youtu.be/Y_aHZmc0epQ</a>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Добрый день, уважаемое жюри. Меня зовут Анастасия Мерзлякова, я из Ростова-на-Дону. **Пять лет работаю удалённо в компании Gett**, начав карьерный путь с позиции специалиста поддержки. Сначала я получила повышение до супервайзера, а **последние два года провела в роли эксперта по обучению и мотивации персонала.**

**Gett — международный сервис для заказа такси и доставки**, основанный Дэйвом Вайсером в 2010 году. Gett предлагает решение для частных клиентов и бизнеса в Израиле, Великобритании и России, являясь лидирующим игроком на мировом рынке корпоративного такси. **Глобальная миссия компании сегодня — создание SaaS-платформы** (Software as a Service, программное

обеспечение как услуга) **для корпоративных клиентов**, которая объединит в себе множество агрегаторов такси со всего мира.

За технологиями всегда стоят люди. Пока разработчики совершенствуют продукт, мы неустанно совершенствуем сервис. Департамент клиентского опыта Gett в России сегодня (сопроводительный файл 1, слайд 2) — это штатная команда менеджеров (включая меня) и 3 аутсорсинговых партнера (Kelly Services, City-Call, Audiotele) со 150 специалистами.

В соответствии с потребностями бизнеса **мои задачи** делятся на четыре крупных блока (слайд 3):

- Обучение и адаптация новичков
- Развитие hard- и soft-компетенций специалистов
- Поддержание высокого уровня мотивации и вовлеченности команды
- Информирование команды посредством email-рассылок, наполнение и актуализация образовательных ресурсов (База Знаний, iSpring)

**Моя цель** как внутреннего тренера — обеспечение непрерывности обучения на всех площадках (lifelong learning) и единства понимания стандартов сервиса. Для меня важно помочь каждому специалисту реализовать свой потенциал и гордиться вкладом в создание лучшего сервиса на рынке наземного транспорта для B2B-клиентов.

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

Gett как заказчик помогает партнёрам достичь желаемых результатов. Передав найм на аутсорс, компания сохранила право утверждения кандидатов. **Я участвую в проведении финальных собеседований специалистов поддержки.** Задаю вопросы, помогающие понять, с какими ситуациями сталкивался кандидат на протяжении его профессиональной деятельности. Так **на поведенческом интервью я оцениваю его soft-скиллы и соответствие корпоративным ценностям Gett.**

**Я провожу онлайн-обучение новичков на двух площадках из трех.** На третьей площадке по условиям взаимодействия обучением новичков занимается штатный тренер, с которым я всегда на связи: вместе анализируем достигнутые результаты, актуализируем Базу Знаний и создаём материалы в iSpring (системе дистанционного обучения). Кроме того, регулярно проводим калибровочные сессии и встречи по качеству совместно с экспертами. Нашу службу поддержки клиенты любят за персональный подход и отсутствие строгих скриптов. На слайде 4 приведены **средние показатели новичков в 2021 году: CSAT за первый месяц работы** (Customer Satisfaction, оценку ставит клиент сразу после общения со специалистом) — **4.9** (соответствует KPI команды, о которых расскажу далее), **за третий месяц — 4.92.**

Большинство новичков меняет профессию и из дизайнера, повара или бухгалтера (примеры профессий сотрудников) становится специалистом поддержки. **Моя задача — сделать период адаптации и к компании, и к коллективу, и к профессии максимально комфортным.** Продолжая процесс развития hard- и soft-компетенций, необходимо сохранить у команды высокий уровень вовлечённости и мотивации, используя в том числе немонетарные методы. Мы регулярно проводим опросы вовлечённости (слайд 5), а также другие опросы и встречи 1-2-1, чтобы оценить удовлетворенность условиями труда.

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

Работа в контактных центрах часто воспринимается кандидатами как временная и лёгкая. За 5 дней обучения (требуется мне с учётом практики для подготовки специалиста к рабочей смене) я помогу снять «розовые очки» и увидеть увлекательный челлендж вместо серой рутины. Важно вдохновить, мотивировать в личностном и карьерном развитии. Я учу ребят воспринимать Gett как бизнес-школу международного уровня, а не просто один из проектов аутсорс-партнёра.

**Мои показатели KPI завязаны на качестве обслуживания: CSAT выше 4,9 по каждому из трёх направлений (частные клиенты, корпоративные клиенты, водители).**

Удовлетворённость пользователя остаётся высокой вне зависимости от текучести кадров, внедрения новых функций и других изменений. В 2021 году мы стали сотрудничать с Audiotele (Ржев), заключили стратегическое партнёрство с «Ситимобил», обновили дизайн клиентского приложения и стали доступны в 1000 населённых пунктов России. Каждая задача — это челлендж и для меня, нужно заранее провести тренинги, создать материалы разного формата, убедиться, что все специалисты готовы к вопросам от пользователей. **Динамика за 2021 год отражена на слайде 6. В течение 10 месяцев мы всегда показывали результат выше KPI.**

Что касается текучести, аутсорс позволяет оперативно регулировать состав с учётом сезонных колебаний и потребностей заказчика. Мы стараемся сохранять базовый состав сильных специалистов и радуемся, когда поздравляем ребят с годовщинами и повышениями. **По данным за 2021 год мы обновили состав на 34,6%, но сохранили 36,6% сотрудников, работающих на проекте более 1 года, и 28,8% сотрудников, работающих на проекте более 3 лет. Если учесть, что средняя текучесть по российскому рынку контакт-центров колеблется около 40% (Источник: <https://www.apexberg.ru/kb/articles/analiz-pokazateley-tekuchesti-kadrov/>), на нашем проекте она ниже.**

В прошлом году мы столкнулись с тем, что несмотря на маркеры в теме (ACTION — если от специалиста требуется действие, INFO — для новостей), специалисты могут невнимательно прочитать письма и не всегда сразу усваивают важную информацию из массовых рассылок. **Я внедрила ежемесячные тесты в iSpring для проверки знаний по новостям и остаточных знаний по темам, не теряющим актуальности.** Обратную связь в конце теста я учитываю при подготовке новых материалов. Со специалистами, показавшими низкие результаты, ошибки разбираю персонально. После анализа ответов я делаю рассылку с похвалой лучших, а также рассылку и дополнительные тренинги по вопросам, вызвавшим больше всего затруднений. **Результаты за 2021 год приведены на слайде 7. Средний показатель второй год динамически улучшается и держится выше 80%.** Следуя классической модели оценки эффективности обучения профессора Дональда Киркпатрика, мы отслеживаем внедрение знаний в работу при рандомной проверке кейсов. Конечная цель — качество сервиса, а не балл по тесту. Электронные курсы, тесты и тренажёры адаптированы для просмотра с компьютера или смартфона.

Я участвую во встречах с глобальной командой разработчиков, чтобы своевременно проинформировать команду о новшествах. Большинство новичков 2021 года — представители поколения Z. Они быстро осваивают программы, но не всегда обладают опытом в службах поддержки и работали ранее удалённо. Кроме первичного курса об истории компании и корпоративных ценностях, **я разработала и внедрила интро-курс с лайфхаками от опытных коллег по организации времени и рабочего пространства в режиме хоум-офиса. Он помог ребятам быстрее влиться в команду, а также снизить уровень стресса от жизненных перемен (выводы на основе бесед 1-2-1).**

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

Чтобы выстроить обучение от простого к сложному, **я создала в iSpring траекторию обучения**. Теперь материалы можно проходить в том порядке, как они открываются по траектории. В системе дистанционного обучения также настроены автоматические напоминания о дедлайнах прохождения материалов, что позволило не тратить время на индивидуальное напоминание специалисту, а также повысить показатель обученности по конкретным материалам и по площадкам в целом в среднем на 8%.

**Для новичков я разработала «Памятку Gettera»** с описанием программ и важной информацией, которой они чаще всего пользуются (статусы поездок, очереди для перевода обращений). Getter — это любой специалист на нашем проекте, вне зависимости от того, на какой площадке и даже в какой стране он работает.

**С развитием онлайн-обучения у многих компаний остро встал вопрос о вовлечённости учеников**. Одно дело включить камеру при созвоне с тренером, другое — не потерять интерес при самостоятельном прохождении материалов. **В качестве решения я внедрила персональный чек-лист в Excel**. Файл содержит блоки тем по дням. Новичок отмечает, какие разделы с ним сегодня разобрали. В отдельном столбце можно записать возникшие при закреплении материала вопросы и на следующем созвоне задать их тренеру. Чек-лист позволяет ученику быть более вовлечённым в процесс, а в дальнейшем доступен супервайзерам смены.

Чтобы к работе сразу формировалось серьёзное отношение, важно показать человеку, что тут безопасно, интересно и перспективно. Столкнувшись с непониманием специалистов, какой карьерный рост возможен, **я предложила идею создать Career Map**, где мы привели примеры коллег, продвинувшихся по карьерной лестнице, а также расписали скиллы, которыми нужно обладать на разных должностях. По образованию я журналист, это помогает легко разобраться в новой теме и подготовить материал с максимумом пользы. **Я личным примером показываю, что можно сменить профессию и пройти путь от специалиста до менеджера**.

**С целью повышения информированности команды я пробовала запустить аудиодайджест** в формате слайда с анимированными блоками озвучиваемых новостей. **Две трети слушателей первых выпусков оценили идею на «5» и выразили готовность получать такие выпуски раз в неделю**. Однако формат назначения дайджеста в iSpring устроил не всех, специалисты посчитали, что было бы лучше, если бы файл высылался сразу в письме (что противоречило изначальной задаче — устранить неэффективность работы с почтой).

Чтобы снизить отток во время обучения, **я стала после утверждения кандидатуры проводить онлайн мини-день знакомства**, а не сразу обучать основам. Вместе слушаем звонки, читаем чаты. Новичок не вникает в порядок действий в системах, но видит картину в общем: с какими вопросами, в каком эмоциональном состоянии обращаются пользователи. Понимает, действительно он хочет стажироваться или недооценил свой уровень стрессоустойчивости. С момента внедрения (осенью 2021 года) удалось выявить двоих кандидатов, отказавшихся от дальнейшего обучения.

Я считаю важным с первого дня не забывать хвалить и поощрять инициативы. **Недавно я анонсировала «Кофе с тренером» — короткую встречу в Zoom за чашкой кофе или чая**, которую в рабочее время может мне назначить любой желающий с целью микрообучения (короткого и персонального), разбора сложного кейса или передачи своей идеи. Этой возможностью за последний месяц воспользовались 5 человек.

Даже хобби — скетчинг — помогает мне в работе. **Я начала оформлять WOW-кейсы в виде комиксов** (слайд 8) и провела встречу, где рассказала о своём увлечении. После неё ряд специалистов тоже стали рисовать в свободное время.

## 5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Личный опыт помощи клиентам стал для меня отличной базой. Мне важно не быть только тренером-теоретиком. Я и сейчас периодически обрабатываю обращения пользователей, помогаю ребятам, отвечающим клиентам в чате. Так я могу прочувствовать изнутри работу специалиста в программах, а также показать команде, что я с ней в одной лодке.

**При знакомстве с новичком я спрашиваю его разрешения стать взаимными подписчиками в соцсетях.** Это позволяет мне анализировать, что ребят волнует и окружает в обычной жизни, а затем строить мотивационные стратегии в обучении. Под контролем тренера новичок начинает помогать пользователям, обратившимся с вопросом по завершеному заказу, чтобы не растеряться в спешке. А после того, как почувствует больше уверенности, приступает к работе с запросами от пользователей в активной поездке.

**В рамках командировки в Kelly Services** (Нижний Новгород) летом 2021 года я пообщалась со специалистами персонально и **провела тренинг на тему «Качества и скиллы идеального Gettera».** В игровом формате мы поменялись ролями на собеседовании, и участники пытались понять, подходит нам кандидат в команду или нет. После обучения мы **прокатились вместе на теплоходе (слайд 9).** Для некоторых это была первая речная прогулка с экскурсией, несмотря на проживание в Нижнем Новгороде. Так мы показали ребятам, что даже в привычном можно увидеть новое и интересное.

Чтобы познакомить новичка с командой, **мы с коллегой запустили рассылку Hello, new Getter.** Рассказываем об образовании и опыте, хобби новичка, первом впечатлении и ожиданиях от работы. В ответ ребята пишут приятные пожелания. **Параллельно мы запустили рассылку Forever Getter,** где пишем об опытных специалистах и менеджерах, их карьерном пути и интересных фактах биографии. Архив рассылок я залила на общий Google.Диск.

Специалисту поддержки важно знать типовые ситуации и быть готовым к неординарным. Развивать эмоциональный интеллект, чтобы вывести любой разговор в конструктивное русло. На моём авторском тренинге по эмпатии мы слушали звонки и вместе размышляли не столько о качестве консультации, сколько о том, что сейчас чувствует человек на другом конце провода.

Наши геттеры ориентированы на бизнес-цели, разделяют их, чувствуют **персональную ответственность за результат.** Чтобы мотивировать ребят развивать навыки самостоятельно, еженедельно **я рассылаю анонсы бесплатных вебинаров на образовательных платформах** (Skillbox, «Нетология», GeekBrains и т.д.). На платформе Skillbox специалисты могут приобрести курсы с хорошей корпоративной скидкой. Результаты опроса специалистов о необходимости таких анонсов представлены на слайде 10.

Мы учим решать вопрос клиента здесь и сейчас. Раз в месяц проводится встреча в Zoom специалистов и руководителя департамента клиентского сервиса, где все могут задать вопросы об изменениях в департаменте, а также по любой интересующей тематике.

**При планировании задач на квартал я собираю предложения от руководителей направлений, оцениваю планы по набору специалистов, важные ожидаемые изменения в процессах, появление новых функций приложения.** Кроме того, принимаю во внимание результаты опросов специалистов, комментарии и пожелания по обучению.

**Я регулярно приглашаю коллег из других департаментов** (маркетинг, маркетинг, антифрод) рассказать о специфике деятельности, обсудить вопросы взаимодействия. Все дополнительные образовательные мероприятия проводятся в часы минимальной нагрузки, чтобы в

них могло поучаствовать максимально возможное количество специалистов без ущерба для линий. Желающие могут присоединиться и в выходной или посмотреть запись в удобное время.

## 6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

На протяжении пяти лет работы в компании **я пользуюсь услугами Gett для заказа такси и доставки**. Это позволяет взглянуть на продукт с точки зрения пользователя, понять, какие ситуации могут возникнуть. В пути я часто общаюсь с водителями (не раскрывая место работы), чтобы увидеть процесс с их стороны.

**Миссия моей деятельности как корпоративного тренера** — создать развивающее пространство для сотрудников. **К разработке обучающих материалов и проведению вебинаров я стараюсь привлечь опытных специалистов**, дать им возможность развить критическое мышление, прокачать ораторское мастерство. **Помогаю управлять дискуссией в роли фасилитатора**.

**В 2021 году наш специалист участвовала в «Хрустальной гарнитуре», в номинации «Оператор года»**, сдавала письменный экзамен в Москве. В роли тренера **я сопровождала специалиста** и извлекла полезные уроки. Стала уделять больше внимания объяснению принятых в сфере контактных центров терминов и обучать ребят навыкам презентации. Отмечу, что специалист в этом году получила повышение и стала экспертом по контролю качества звонков.

Специалисты поддержки работают на аутсорсе, однако **для меня, как для эксперта по мотивации, важно сохранить единый дух Gett**. Мы вовлекаем ребят с площадок в общие активности: приглашаем на встречи с внешними спикерами (Анна Львова (о голосе), Ксения Ильинович (о тайм-менеджменте)) и т.д. Организовали English Club по Zoom, так как специалистам важно сохранять высокий уровень разговорного английского. Личным примером я мотивировала ребят проверить грамотность на «Тотальном диктанте» и прокачать скорость печати с помощью уроков на сайте Ratatype. Ко Дню смеха я подготовила встречу, где мы вспоминали забавные кейсы, что помогло снятию стресса.

**На Новый год мы вместе придумывали сценарий поздравительного ролика от департамента**. Желающие утрированно изображали, как они работают на удалёнке (из ванной, гамака и т.д.). Я координировала процесс, напоминала о дедлайнах и участвовала в съёмках. Мы поздравляем специалистов как с общими праздниками, так и с личными (рождение детей, свадьба). Рассылаем лучшие кейсы, чтобы учиться у коллег не только на ошибках.

**Я нередко провожу онлайн-онбординги для новичков из смежных департаментов**. Многим из них в дальнейшем потребуется тесно коммуницировать с нами (например, продакт-менеджеры отдела разработки), поэтому важно понимать основы (как клиент может обратиться в поддержку, какими программами мы пользуемся). До пандемии такие встречи проводились моими коллегами в московском офисе. Однако интерес к онбордингу в департаменте клиентского опыта остаётся высоким и после перехода в онлайн-формат. **68% участников поставили онбордингу высший балл (10) и ещё 25% — 8-9 (слайд 11)**. Оценок от 1 до 4 не было.

**Я создала общий чат с тренерами из департаментов корпоративных продаж (b2b) и доставки** в целях обмена новостями из сферы образования, анонсами конференций, а также формирования единого подхода к обучению в компании. С департаментом b2b мы совместно оплачиваем лицензию в iSpring (что позволяет в том числе экономить затраты компании). Тестируем с тренерами новые материалы друг друга как фокус-группа и проводим брейншторминги. **Для департамента корпоративных продаж я разработала онлайн-курс по работе в CRM-системах, получивший положительные отзывы коллег**.

Однажды в праздничные дни у коллег из службы безопасности отсутствовала возможность оперативно посмотреть данные в CRM-системе, чтобы ответить на запрос правоохранительных органов. Я отправила им необходимую информацию, за что впоследствии мне объявили благодарность в корпоративной рассылке и прислали небольшой подарок.

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

Если тема несложная, в рамках персонального обучения я предлагаю изучить теорию самостоятельно на базе iSpring, а затем по Zoom разобрать вопросы и кейсы. **Формат «перевёрнутого класса»** позволяет рационально использовать время тренера. **В 2021 году я прошла сертификацию iSpring по продуктам iSpring Learn и iSpring Suite**, чтобы создавать максимально вовлекающие и информативные материалы (курсы по программам со встроенными элементами контроля, микрокурсы по конкретным ситуациям, тесты, тренажёры). Для дополнительной мотивации в iSpring я настроила геймификацию (бейдж и баллы за прохождение).

**В 2021 году я прошла курс «Школа экспертов Нетологии».** В курсе затронуты такие важные аспекты андрагогики, как удержание внимания, повышение активности во время занятия, работа с негативом. **На вебинарах я использую Zoom-опросы** (с обязательным вводным вопросом, чтобы расшевелить аудиторию). **Владею также навыками работы с платформой GetCourse, интерактивными досками Migo, сервисами Kahoot и Mentimeter.**

Недавно я прошла онлайн-обучение в EdMarket по программе **«Мотивационная стратегия в онлайн-обучении взрослых»**, после чего составила карту эмпатии новичка (слайд 12) по модели Дейва Грея (основателя компании XPLANE, автора книг по визуальным практикам мышления) и по-новому взглянула на аудиторию создаваемых материалов. Этот курс оплачен работодателем, задания и дипломная работа получили хорошие отзывы преподавателей. Перечисленные выше и другие сертификаты отражены на слайдах 13-16.

В развитии вовлечения и мотивации **отмечу также роль игрового обучения (edutainment).** **Онлайн-квиз** помог укрепить командный дух и выявить ребят с лидерскими качествами. Для онлайн-корпоратива я **подготовила презентацию, мы угадывали, кто есть кто из коллег по детским фотографиям**, что тоже помогло сплотить команду.

## 8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Нужно идти в ногу и с развитием бизнеса, и с развитием индустрии онлайн-обучения в целом. Опыт на позиции супервайзера, которую я занимала до эксперта по обучению, помог мне развить такие актуальные компетенции как управление людьми, решение сложных задач и ведение переговоров. **В 2018 году я прошла обучение по темам: «Кросс-функциональное взаимодействие», «Ориентация на результат», «Командная работа», «Навыки проведения совещаний» в рамках бизнес-игры «Перевозчики» в Москве (BIRC International).**

Поскольку часть совещаний у нас проходит на английском языке, для меня важно поддержание знания языка на высоком уровне. **В 2021 году я прошла курс разговорного английского Spoken Upper-Intermediate в онлайн-школе Skyeng, а также курс письменного бизнес-английского для переговоров.**

**Дополнить итоги хочу анонимной обратной связью обо мне и моей работе от коллег, полученной в рамках недавнего опроса 360.** Я всегда с благодарностью отношусь к фидбэку,

поскольку такие отзывы помогают увидеть точки роста, а также подсветить достижения и вдохновить на новые свершения. **Отзывы представлены на слайде 17.**

**В 2021 году в компании была запущена программа менторства Gett Mentor, в которой я приняла участие и как ментор** (для менеджера департамента корпоративных продаж), **и как менти.** Наставник (HR бизнес-партнёр компании) помогла мне определить дальнейшие шаги на пути к карьерным вершинам. Сейчас я заканчиваю онлайн-обучение на платформе Skillbox по программе «Менеджер по обучению и мотивации персонала». Параллельно начинаю развивать личный бренд эксперта в соцсетях. В будущем я хочу пройти обучение международного уровня, а также посетить офисы Gett в других странах.

Благодарю за прочтение и оценку эссе, а также команду Gett за поддержку.

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Мерзлякова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Анастасия Андреевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Эксперт по обучению и мотивации персонала