


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8871

НОМИНАЦИЯ: ТРЕНЕР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Лайм-Займ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ульяновск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	250
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.lime-zaim.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Берхеев Дамир
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/xy6E8d5FOgl

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

«Геймифицируй, кинематографируй, роботизируй!»

«— Меня зовут Бенджамин Бьюфорд Блу, но друзья зовут меня Бабба.

— А я Форрест Гамп, и люди меня зовут Форрест Гамп»

Всем привет!

Меня зовут Берхеев Дамир, я главный бизнес-тренер компании «Лайм-Займ».

Моя карьера – это 9 лет жизни в контактном центре. 5 из них я проработал на линии, 4 года – в отделе обучения.

Всегда был на топовых позициях рейтинга подразделения и как оператор, и как наставник.

Благодаря этому в 2019 году вошел в список 23 лучших операторов страны и СНГ, выйдя в полуфинал «Хрустальной гарнитуры» (см. презентацию 2 слайд).

Карьеру бизнес-тренера я начал еще в 2017 году. В тот период моей работы я обучил более 300 сотрудников взыскания.

В другой компании, специализирующейся на медицинском обслуживании, разрабатывал скрипты для CRM-системы на должности контент-менеджера. Также прописывал методологию переговоров и дерево решения задач для операторов в период пандемии, постоянно обучая тренеров работе с данной CRM-системой.

С этим багажом знаний я пришел в ноябре 2021 в компанию “Лайм-Займ” на должность главного бизнес-тренера.

Хотя “Лайм-Займ” является одним из лидеров отрасли онлайн-кредитования, для моего родного города Ульяновска это была новая компания.

Основной целью передо мной и командой “Лайм-Займа” в 2022 году стал запуск новой площадки компании в Ульяновске.

Цель была сегментирована на задачи:

- наём и укомплектование штата в количестве 80 человек;
- проведение базовых обучений новичкам;
- работа по улучшению показателей действующего персонала;
- поддержание бренда компании;
- систематизация и автоматизация процессов обучения;
- монетизация тренингов.

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

«— Не ходи вокруг да около, а спроси»

Тайлер Дерден к/ф «Бойцовский клуб»

Правильно поставленные вопросы отличают глобальные задачи от локальных. Отвечая на них, можно измерить эффективность проделанной работы

Вопрос о том, **как запустить эффективный контактный центр**, стал основным для меня и команды новой площадки.

Далее этот вопрос был разбит на более локальные:

Как увеличить приток сотрудников на 27% на этапе собеседования?

На этапе собеседования 55% сотрудников после вводной о компании оставались и на обучение. Благодаря внедренным мной мероприятиям удалось увеличить этот показатель до 82%.

Как сократить текучесть стажеров на период адаптации на 29%?

Скорректировав базовое обучение и внедрив в программу тренинг «Формула ТОП-1», мне удалось сократить текучесть персонала более чем в 3 раза - с 41% до 12%.

Как тренеру стать промоутером компании?

Спойлер – начните вести блог. Благодаря нему 14 человек узнали о команде и стали частью компании “Лайм”.

Как избавиться от рутинных дел и сэкономить 28% времени тренера?

Моё увлечение в написании сценариев и создании мобильных игр привело к тому, что половину тренингов, проводимых офлайн, я перенес на базу электронных курсов. Это позволило сэкономить 11 часов в неделю и позволило утилизироваться на действующих сотрудниках.

Как вовлечь 100% персонала в корпоративную игру?

Что любят сотрудники контактного центра? По проведенному мной опросу – кино.

Какой полезный навык нужно постоянно прокачивать? Переговоры!

Поэтому я решил провести переговорные поединки в стиле кино.

Как монетизировать работу тренера?

Каждый стажер оплачивает моё базовое обучение в размере 15 000 рублей по комфортной схеме. Об уникальном опыте монетизации тренингов, благодаря которому я принес в этом году компании более 1 000 000 рублей, расскажу далее.

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

«Слова вместо чисел, и числа вместо слов»

к/ф «Двадцать одно»

Первой задачей, стоящей передо мной на открытии новой площадки, было увеличение притока сотрудников на этапе собеседования.

В первые две недели найма сотрудников только 55% кандидатов после собеседования принимали решение присоединиться к команде и приходили на обучение.

Мне удалось увеличить этот показатель на 27 п.п. (до 82%) благодаря внедренным мероприятиям:

- описание портрета Клиента и сервиса бизнеса;
- демонстрация реальных доходов действующих сотрудников и карты карьерного роста;
- экскурсия по офису и презентация корпоративной культуры компании.

Однако увеличение притока кандидатов на этапе собеседования – только первая ступень на пути к формированию штата.

Немаловажно уменьшить показатель отсева новых сотрудников в период их адаптации. **Спустя**

месяц работы я снизил этот показатель практически на треть (29 п.п.). Для этого я внес элементы сложных ситуаций в базовое обучение:

- стресс-интервью с руководителем направления;
- прослушивание тяжелых звонков для понимания, с какими ситуациями можно столкнуться на линии;
- тренинг «Формула ТОП-1» после первой недели работы на линии. Ученики делились со столкнувшимися проблемами, прослушивали свои звонки и давали друг другу обратную связь по улучшению.

В первый же месяц работы текучесть стажеров сократилась с 41% до 12%.

После периода адаптации сотрудники не остаются “одни” на линии и регулярно проходят тренинги для улучшения своих показателей и качества взаимодействия с Клиентами. **На данный момент в моем арсенале 12 авторских тренингов для 5 разных подразделений** (см. презентацию слайды 4,5).

За год работы в компании “Лайм-Займ” я провел 176 тренингов. В совокупности их посетили 463 сотрудника.

О качестве обучения, на проведение которых ушло 624 часа, можно судить по показателю NPS - 99% сотрудников готовы рекомендовать мои тренинги коллегам.

Однако масштабы моей работы не ограничиваются количеством проведенных обучений. Финальный эффект работы бизнес-тренера измеряется изменением клиентского опыта и достижением бизнес-показателей (см. презентацию слайды 6,7)

Мои стажеры на новой площадке обработали за этот год 892 584 анкеты, что привело:

- к увеличению количества обрабатываемых Клиентов на 176% (с 240 тысяч до 422 тысяч);
- к приросту по сравнению с 2021 годом RPC (разговоров с Клиентом) на 168,36%;
- к приросту в сборах 149,01%;
- к более чем двукратному увеличению количества разговоров (+ 222,61%).

Мой тренинг “Выявление лжи по телефону” позволил увеличить на 24% количество PR (количество переговоров с Клиентом, переведенных в обещание об оплате) и на 30% KPR (количество выполненных Клиентом обещаний).

Тренинг “Работа с жалобщиками” позволил сократить количество обращений на сотрудников, прошедших тренинг, на 77%.

Тренинг “Нет конфликтности” позволил сократить обращение на прошедших сотрудников на 23%.

Средний показатель уровня знаний по подразделению за год 96% (см. презентацию слайды 8).

Любое подразделение должно приносить прибыль, и деятельность бизнес-тренеров не исключение.

Уже на этапе собеседования до кандидатов доводится информация о платности обучения. Мой тренинг «Базовое обучение взысканию» стоит 15 000 рублей.

Оплата удобна для стажера по нескольким параметрам:

- удерживается из премии, которая превышает 20 000 рублей;

- разбита на ежемесячные платежи по 5 000 рублей в течение 3 месяцев;
- после прохождения испытательного срока удержанная сумма возвращается в течение 3 месяцев обратно стажеру, т.к. сотрудник становится прибыльным для компании.

На данный момент по этой методике **я принес компании 1 035 000 рублей.**

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

«Будущее не определено»

к/ф «Терминатор»

Один из известных геймдизайнеров современности утверждал: «90% того, что считается невозможным, на самом деле возможно. Остальные 10% станут возможными с течением времени и технологий». Подписываюсь под каждым словом Хидео Кодзимы.

Именно технологии и автоматизации, по моему мнению, должны приумножить эффективность обучения.

«Лайм-Займ» нравится мне тем, что, помимо обладания знаниями (как-никак мы взяли «Хрустальную гарнитуру» в прошлом году в номинации «Лучшая команда коллекшн»), мы еще и готовы делиться своими знаниями.

Моим хобби является создание игр на андроиде и на IOS. За три года я создал 6 мобильных приложений суммарно с 30 000 скачиваний и массой положительных отзывов.

Вдохновленный своей работой, я создал приложение «Симулятор контактного центра». Пока игра доступна только на андроиде, но в ближайшее время будет обновление и на IOS (см. презентацию 9 слайд).

Главному герою игры Виктору необходимо пройти собеседование и базовое обучение. При этом ему нужно балансировать между работой и отдыхом, чтобы не «перегореть».

Помимо ежедневного выполнения плана, оператору необходимо выполнять дополнительные задания руководителя: помощь администраторам системы в настройке программного обеспечения, адаптация стажера и др.

Благодаря приложению удалось сократить время базового обучения на 22% и геймифицировать обучение.

Игра позволяет новичку вникнуть через геймификацию в работу контактного центра, смотря на бизнес не только со стороны оператора, но и глазами смежных подразделений, помогающих “Департаменту взыскания задолженности”.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

— Что ты печатаешь?

— Блог.

— Он обо мне.

— С чего ты взял?

— С того, что текста много.

Шерлок Холмс к/с «Шерлок»

Слоган МФК «Лайм-Займ» – «Люди. Процессы. Технологии» говорит о комплексном подходе компании к улучшению клиентского опыта. Эту философию я решил воплотить и в своей жизни. Так, я стал делиться своими знаниями с внешним миром – написал 12 художественных книг и создал свой блог.

Например, книгу «Дневник коллектора» я посвятил работе в КЦ. Её прочитали более 3000 человек. Права на нее приобрело книжное издательство из Сингапура (см. презентацию 10 слайд).

Казалось бы, вести блог для писателя – левое дело: найди тематику, подбери платформу и дизайн, составь контент-план, пиши посты. Однако работать днем в КЦ и писать блог по вечерам чудовищно тяжело. Несмотря на это работа может стать источником вдохновения для блога: идеи поступают не только из головы, но и возникают в повседневной работе.

После того, как меня попросили написать статью **«Зачем бизнесу коуч и кто может им стать»** (Статья опубликована на HH.ru (см. презентацию 11 слайд)), я выложил свой первый пост в блог.

С тех пор в социальных сетях (см. презентацию 12 слайд) я затронул десятки тем: как стать бизнес-тренером, как планировать рабочий день, обозначил лайфхаки по работе с аудиторией, эффективному обучению и т.д. Благодаря моим постам в социальных сетях о работе бизнес-тренера еще пять сотрудников в компании заинтересовались ремеслом обучения. Сейчас четверо из них в кадровом активе, а одна стала действующим бизнес-тренером.

Плюсом стало привлечение моих бывших стажеров в команду «Лайм-Займ». **14 человек, которых я обучал ранее, стали частью “зеленой” команды благодаря демонстрации в блоге корпоративной культуры компании.**

Как говорят блогеры: *«Подписывайтесь на канал и включите уведомления, чтобы не пропустить новую информацию».*

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Кино — это жизнь, откуда вырезали самые скучные сцены»

Альфред Хичкок

Напомню слоган своего эссе: «Геймифицируй, кинематографируй, роботизируй!»

Про геймификацию и роботизацию рассказывал выше. Кинематограф – моя отдельная любовь.

Как видите в эссе, я тщательно подбирал эпиграфы к каждому из блоков.

Любой тренинг я заканчиваю словами из «Звездных войн»: «Да придёт с нами сила!»

Но это не единственное, когда я прибегаю к магии кино.

Отдельным проектом подразделения стали «Переговорные поединки», которые как раз были в стиле кино, но с реальными кейсами для прокачки переговорных навыков. Это модернизированное обучение по системе Владимира Тарасова (см. презентацию 13 слайд).

В проект было вовлечено 100% персонала подразделения контактного центра: 2 города и 16 команд по 2 человека.

Жюри – эксперты из руководящего состава и смежных для “Департамента взыскания

задолженности” подразделений.

Болельщики – все желающие. Причем они могли не только болеть душой и сердцем, но делать ставки на любимую команду во внутренней букмекерской конторе, ставя внутреннюю валюту компании «Лаймкойны».

Поединки позволили не только прокачать переговорные навыки участников, но и вовлечь сотрудников со всех подразделений. Кто-то участвовал, кто-то болел за свои команды, кто-то был в составе жюри.

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

«Век живи – век учись»

Логан м/с «Люди Икс»

Нет! Не от Сенеки я услышал эти слова впервые, а именно от одного из ярких персонажей киновселенной «Marvel». Если Максим Батырев решит написать книгу про татуировки бизнес-тренера, то, думаю, данная цитата Росомахи станет первой татуировкой.

Иногда в пелене рутинных дней сотрудники забывают или не замечают, как можно выполнить ту или иную задачу проще. Задумавшись об этом, я начал вникать в коучинг. Сначала я читал книги по этой тематике. Затем прошел курсы, где стал сертифицированным специалистом (см. презентацию слайд 14). При выдаче обратных связей действующему персоналу нередко прибегал именно к коучинговым инструментам:

1. Модель GROW по Уитмору, где сотрудник проходит четыре этапа: цель, реальность, варианты, намерения.
2. Вопрос-ответ: вскрытие зон роста и сильных сторон переговоров с помощью вопросов.

Если до моей обратной связи средний процент выполнения плана сотрудников за предыдущие два месяца работы составлял 71%, то **после моих индивидуальных обратных связей показатель эффективности увеличивается на 18% (до 89%) в первый месяц и сохраняется на этом же уровне во втором.**

В общей сложности я выдал **94 индивидуальных обратных связей сотрудникам за 2022 год.**

Помимо коучинга я прошел обучение на бизнес-аналитика в одной из ведущих IT компаний страны (см. презентацию слайд 15). Месяц прокачки скилов по написанию технических заданий привел к тому, что офлайн-тренинги я перевел в формат электронных курсов. **На данный момент создано 7 электронных курсов:**

- Изучение личного кабинета;
- Продукт компании;
- 230-ФЗ;
- Скрипт взыскания;
- Продукт «ADVA»;
- Тайм-менеджмент;
- Переговорщик.

Это позволило сэкономить более 11 часов в неделю (28% моего рабочего времени) и сконцентрироваться на действующих сотрудниках.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

«У каждого война есть путь. У каждого пути есть конец»

к/ф «Темный рыцарь: Возрождение легенды»

Мне очень нравится реплика: «Если хочешь познать ремесло в полной степени, пройди дорогу ученика, мастера и учителя».

Уверен, моя сильная сторона в том, что я прошел путь от оператора на линии до главного бизнес-тренера и знаю все вызовы, с которыми могут сталкиваться сотрудники, изнутри.

Навыки, приобретенные во время работы в контакт-центрах, позволили мне стать одним из 23 лучших операторов России и СНГ.

Кроме того, **я постоянно учусь новому**. Тренинги для тренеров и обучение коучингу – не единственная сфера моих интересов. Я прохожу обучение в крупных компаниях в сфере бизнес-анализа и оттачиваю навык составления технических заданий для игр и приложений. Именно второе «я» заставляет меня креативить и автоматизировать мои тренинги, мастер-классы, семинары и лекции.

С первого дня работы в контактном центре я понял, что любые процессы должны улучшать процессы компании. Поэтому **все мои действующие тренинги имеют положительное влияние на бизнес-показатели**. Говоря проще, я приношу деньги! Благодаря платным тренингам по уникальной методике – удалось принести компании более 1 000 000 рублей за этот год.

Мне нравится открыто делиться с миром своими знаниями и опытом, становясь носителем бренда как в социальных сетях, так и на литературном поприще.

Спасибо, что были со мной все страницы этого эссе. И как поговаривали в одном легендарном фильме:

«Да придёт с нами сила!»

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Берхеев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дамир Энверович
ДОЛЖНОСТЬ	Главный бизнес-тренер