


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8891

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СТД Петрович
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Великий Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	964
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://petrovich.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Кузьминых Танзиля
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=PDXirDKluz0

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Контакт - Центр и я.

ООО СТД "Петрович" 27 лет помогает людям строить дома и жизни и является лидером среди российских DIY ритейлеров.

Меня зовут Танзиля. Я специалист отдела сопровождения сайта. Работаю дистанционно в Контакт-Центре с марта 2022 года.

Мне 37 лет. Я болею рассеянным склерозом, с недавнего времени в коляске, но чувствую себя комфортно. А главное, работаю в компании своей мечты!

Жизненные обстоятельства закалили меня. Я стала активнее, чем до болезни. Узнав о диагнозе в 24 года, первым делом родила сына. Появилась потребность развиваться: занялась скрапбукингом, шила. Отучилась на нутрициолога, поступила в магистратуру на дефектолога. А потом и вовсе переехала из Магадана в Воронеж. И тут встретила "Петровича".

Стабильность, финансовая независимость, условия труда. Я нашла в "Петровиче" то, что так давно искала. Я точно знаю: человеку с инвалидностью сложно найти работу.

Я чувствую себя активной. Работа дистанционно снимает ограничения. Я общаюсь с людьми из разных городов, не выходя из дома. Ощущаю себя в равных условиях с коллегами. "Петрович" ценит меня как сотрудника и оказывает поддержку.

Моя роль - доработка готовых заказов с сайта и консультация клиентов. Также провожу опросы клиентов "Петровича" получаю и фиксирую обратную связь.

Моя задача - довести заказ до идеала. То, с чем не справился сайт, подвластно мне. Порой моя работа не видна, и клиент не догадывается о моей помощи.

Моя цель - сделать каждого клиента нашим другом.

Мои функции:

- доработка заказов;
- расчет материалов;
- проведение опросов;
- консультация клиентов;
- оформление услуг;
- навигация по сайту.

"Петрович" атмосферный парень, надежный, современный с чувством юмора. Приятно быть в его компании и следовать заданным целям.

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

Контакт-Центр и цели.

Стратегические цели компании:

- занимать лидирующие позиции на рынке DIY Российской Федерации.

Каждый месяц я выполняю показатели и вношу свой вклад в достижение цели, не забывая про сервис. Внимательно слушаю, выявляю потребности и от чистого сердца проявляю инициативу. Как гостеприимная хозяйка даю клиенту почувствовать себя значимым и услышанным. Я угощаю самыми вкусными предложениями, а мой дорогой гость обязательно хочет вернуться. Это доказывают оценки CSI. (прил.1, стр.2).

- вести эффективный бизнес, направленный на максимизацию прибыли.

Я работаю на готовых заказах с сайта. Моя цель - дополнить корзину покупателя. И к каждому заказу я отношусь как к заказу на миллион.(прил.1, стр.3).

Чтобы уметь предлагать только нужные товары конкретному клиенту, я

- ежемесячно сдаю тесты по обновлениям в документах,
- прохожу тренинги по ассортименту;
- изучаю курсы от поставщиков.

Миссия компании звучит так:

Путем постоянного развития мы строим:

- достойную жизнь для специалистов. Я делюсь своими знаниями и опытом с новичками, помогаю им адаптироваться в компании, разбираю сложные ситуации. (прил.1, стр.4).
- успешный бизнес для партнеров. Общаясь с клиентами, поставщиками, я чувствую, как "Петровича" уважают и ценят. Все договоренности выполняются в срок, а сервис превосходит ожидания;
- прочный фундамент для общества. Компания активно участвует в благотворительности. Летом мы проводили забег в помощь детям из фонда Хабенского, открыли "Сад Памяти" а сейчас стартовал марафон "Добрых дел". Мы помогаем приютам для животных. Я тоже участвую в этой акции и не собираюсь останавливаться. "Петрович" заразил меня доброй привычкой помогать ближнему.

Мы строим жизнь!

И пусть я пока новичок в строительстве. Кирпичик в фундамент своего небоскрёба я уже заложила.

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

Контакт-Центр и графики.

Цифры - основной показатель моей работы. Я вижу результат ежедневно. Полученные данные мотивируют двигаться вперед.

Всегда слежу за рейтингом операторов. Мне приятно видеть себя среди лидеров группы.

Специалистов отдела сопровождения сайта оценивают по следующим критериям.

Мониторинг: в "Петровиче" нет четких скриптов. Мы используем индивидуальный подход. Озвучиваем информацию, за которой обратился клиент. Целевой показатель не менее 85%. Средняя оценка моей работы 97%. Стремлюсь к идеалу. (прил.1, стр.5).

CSI: клиент оценивает мою работу после нашего разговора. Моя задача - сделать покупку приятными хлопотами. На этапе поступления анкеты готовлю план действий. Во время разговора всегда улыбаюсь, проверяю и себя, и клиента, слежу, чтобы заказ отгрузили вовремя. Я справляюсь со своей работой на 10 баллов. (прил.1, стр.2).

Количество принятых контактов: я ловлю азарт, но не теряю внимательности. Уже несколько месяцев являюсь лидером по количеству принятых контактов в группе. (прил.1, стр.6).

АНТ: 420 секунд - норма в моем отделе. Мой показатель 371 секунда. Я быстрее на 11%. (прил.1, стр.7).

Как я этого добилась?

Выработала технику общения с покупателем. Информацию, доступную на сайте при оформлении, проговариваю четко, в ускоренном темпе. Так я экономлю время клиента и свое. Моменты, на которые надо обратить внимание, выделяю интонационно. Темп речи замедляется.

Ошибки: да, я человек, и они у меня тоже есть. Важно проанализировать их и больше не совершать. Я прохожу мероприятия по сокращению и предотвращению ошибок:

- повторяю нормативные документы компании;
- отрабатываю схожие кейсы, в которых у меня возникли сложности;
- если чувствую, что мне нужна помощь, обращаюсь к своему руководителю;
- делюсь информацией в чатах группы, мы вместе обсуждаем, как лучше поступить в той или иной ситуации, находим оптимальное решение;
- участвую в верификации заказов, проверяя оформление своих коллег, учусь видеть ошибки на расстоянии;
- работаю над внимательностью, участвую в создании тренинга для группы, нахожу задания для себя и коллег по развитию полушарий мозга.

Все это дает результат. Если в первый месяц работы у меня было 3 ошибки, то теперь ошибка - это исключение. (прил.1, стр.8).

Благодаря показателям я могу видеть зоны для профессионального роста. Для меня важно, чтобы наша группа была в лидерах. Для этого в начале месяца я ставлю конкретные цели для улучшения не только своих показателей, но и групповых. (прил.1, стр.4).

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

Контакт-Центр и креатив.

Мои показатели отслеживаются каждый день.

Рабочую смену можно разобрать посекундно.

Я работаю одной рукой. Для того, чтобы быть в рядах выполняющих показатели, у меня есть методы и функциональные помощники:

- в работе использую игровую мышь. У неё есть дополнительные кнопки. С помощью специальной программы установила на кнопки функционал «горячих клавиш». Это ускоряет рабочий процесс. Мой АНТ показатель всегда в порядке; (прил.1, стр.7).
- для четкого произношения и развития дикции я читаю вслух книги, проговариваю скороговорки;
- использую пальчиковую гимнастику, она помогает настроиться на решение рабочих задач, а также это отличный способ разминки кистей рук; (прил.1, стр.9).
- для сохранения внутреннего баланса, давно практикую йогу и медитацию. Это способ восстановиться морально и физически, находясь в любом месте и положении;
- изучаю карты городов присутствия наших СТЦ, с помощью 2ГИЗ, Яндекс Карт, корпоративной карты "Петровича". Чтобы легко ориентироваться в адресах при оформлении заказов;
- использую магнитную доску, на ней закреплены важные моменты, о которых нельзя забывать. Мне не надо постоянно заглядывать в документы, чтобы освежить память;
- на рабочем столе стоит принтер. Если информация сразу не укладывается, я распечатаю материалы и изучаю в бумажном виде, выделяя важные моменты. Всегда могу взять и перечитать, не заглядывая в компьютер;

- в перерывах между сменой переключаюсь на домашние дела. Очень отвлекает игра и общение с собакой. Получаю невероятный заряд хорошего настроения и разминку после долгого нахождения за компьютером.

В бытовых моментах я также ищу способы облегчения жизни. Посудомоечная машина и робот пылесос много лет сохраняют мой душевный баланс. И на работе, и дома важно дать себе передышку, услышать и понять свое тело и желания. Я четко распределяю все дела по часам, поэтому легко влилась в дистанционную работу.

Тайминг в удаленной работе - главный критерий. "Петрович" строго за этим следит. Перерывы у операторов нашего Контакт-Центра длятся 15 минут. Я сертифицированный нутрициолог мне пришла идея рубрики для корпоративной группы в социальной сети. Называется «Успеть за 15 минут». За это время можно приготовить несложное блюдо. Не обязательно этим заниматься в свой перерыв, но получилось символично. Я предлагаю простые, вкусные рецепты. Готовлю их, делаю качественные, привлекательные фото и прилагаю рецепт. Моя рубрика пользуется успехом, коллеги берут рецепты в повседневную жизнь. (прил.1, стр.9).

Все это помогает мне не только не отставать от коллег, но и быть лидером.(прил.1, стр.10).

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Контакт-Центр и клиент.

"Петрович" клиентоориентированная компания. Главный человек в ней - покупатель. Все сотрудники стремятся предвосхитить его ожидание. На это же направлены и ценности компании. И они очень близки мне:

Развитие. Покоряя новые вершины, я не останавливаюсь на достигнутом. "Хрустальная гарнитура"- еще один способ раскрыть в себе новые грани. Я развиваюсь, чтобы качественно работать с клиентами.

Человек в приоритете. На жизненном пути, я встретила много людей, готовых помочь мне. Я сама никогда не пройду мимо, если человеку нужна помощь и поддержка. В каждом звонке я встречаю друга и готова сделать для него все, что от меня зависит. И даже больше!

Преодоление. Каждый мой день - преодоление себя, бытовых и социальных трудностей. Я научилась с этим справляться. Болезнь сделала меня сильнее, мудрее. Первый месяц в компании был сложным, но я сразу решила, что хочу здесь работать. У меня получилось пройти испытательный срок и остаться с "Петровичем".

Каждый рабочий день я запускаю программы, одеваю наушники и стоит прилететь анкете, я погружена в мир клиентов, доставок, звонков, решения задач и хорошего настроения.

Чувствую себя волшебницей. Вожу своей верной палочкой по экрану, нахожу заветное желание в комментариях к заказу и лечу исполнять.

Мой голос - инструмент. Я задаю тон разговора с первых слов. Бодро, звонко, нараспев располагаю клиента к позитивному общению. Клиент чувствует искренность, и его интонация становится близкой к моей.

Моя сильная черта - эмпатия.

Я с удовольствием присоединяюсь к собеседнику эмоционально. Не потому, что так учили, а потому, что для меня это важно. Моя потребность - помощь клиенту. Я хочу, чтобы после разговора

со мной у него не осталось вопросов. И он почувствовал свою важность.

Клиенты часто отмечают результаты моей работы в опросе CSI и оставляют отзывы. (прил.1, стр.9).

У меня хорошо развита интуиция. И это качество применимо в работе.

Был случай в июле. В заказе отсутствовал клей в большом количестве. Клиент был расстроен такой новостью, ему нужна была именно эта марка. Замена не подходила. Но я интуитивно поняла, что-то не то. Надо перепроверить позицию. Действительно, клей из заказа был для использования зимой и летом нам не поставлялся. Эту информацию озвучила клиенту, но он не сразу был готов ее принять. Когда он понял, что изначально была заказана не верная позиция, подтвердил: ему нужен летний вариант. Он по незнанию выбрал не тот продукт. И был очень благодарен за качество обслуживания и решение вопроса в один звонок.

Я вынесла мораль из этого кейса: важно выявлять потребности максимально, а обработка возражений - супер-инструмент в моей работе.

На линии я чувствую себя легко, готова поддержать и найти выход из любой ситуации. Идеальный вариант развития каждого принятого мной звонка-решение вопроса клиента по окончанию диалога. Благодаря полученному опыту, я могу видеть кейс со всех сторон. Детали, которые раньше не замечала, теперь на поверхности.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Контакт-Центр и команда.

Почему. “Петрович”?

Ценю его за возможность работать удаленно. Для меня это общение, которого так не хватает в жизни. Я познакомилась с коллегами, с кем-то совпали общие интересы, и мы контактируем даже вне работы.

В каждом звонке я вижу человека. У нас очень дружелюбные и приятные в общении клиенты. Мне интересен разговор с ними. Важно расположить к себе, создать дружественную атмосферу. Узнать, чем я могу помочь и выполнить свою работу.

Помните фильм “Аватар”? Главный герой в инвалидном кресле облачается в костюм аватара и дистанционно попадает в другой мир. В котором для него нет ограничений. Здесь он может двигаться самостоятельно и ничем не отличаться от других.

Мой костюм аватара, гарнитура и ноутбук. Одев его, я попадаю в мир “Петровича”.

Как у главного героя фильма, у меня появляется способность к передвижению - с помощью звонков. Набрал короткий добавочный номер, я перемещаюсь от базы к складу, от логиста к водителю, от экономистов к бухгалтерам. А потом лечу к клиенту с решением его вопроса.

Воронеж, Нижний Новгород, Смоленск, Калининград. Все дистанционные сотрудники облачены в костюмы аватаров. Благодаря этому я чувствую себя на равных с коллегами.

“Петрович” - мощная корпоративная культура. Я почувствовала это с первых дней трудоустройства. Здесь обращаются друг к другу на ты, следуют ценностям и используют возможности компании:

- индивидуальный подход к сотрудникам;
- корпоративные программы по медицине и страхованию;
- развита система наставничества, со сложным вопросом можно обратиться к компетентному

сотруднику;

- корпоративная библиотека в приложении AlpinaDigital, сервис с электронными и аудио книгами, тренажерами для развития внимания, воображения, тесты, обучающие курсы.

У нас в компании дружеское общение:

- в чатах я всегда активно комментирую, делюсь своим мнением;
- в ноябре встретимся с коллегами из моего города, поедem угощать подопечных приюта для животных и гулять с ними;
- в социальных сетях нашей компании обсуждаем интересные истории, события, детей, жизнь;
- в новый год обязательно созвонимся группой, подведем итоги и поздравим друг друга. Каждый придумывает задание для создания новогодней атмосферы.

После пандемии удаленной работой никого не удивишь. Большинство компаний дают техническую возможность работать, но этого не достаточно. "Петрович" - уникален, здесь каждый сотрудник ближе, чем сосед за стенкой. Мы не просто знаем друг друга, мы одна большая семья.

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

Контакт-Центр и знания.

Почему я?

На будущее у меня грандиозные планы: (прил.1, стр.13).

- выучиться на специалиста по корректировке заказов;
- поступить в Корпоративный Университет;
- успешно сдать аттестацию по ассортименту.

Что мне в этом поможет?

- уверенное знание рабочих программ;
- постоянное изучение нового материала: за 7 месяцев мною пройдено 15 курсов и 10 тренингов, пользователь корпоративной библиотеки в приложении AlpinaDigital; (прил.1, стр.12).
- активное участие в корпоративной жизни компании: помимо основных обязанностей я веду группу "В Контакте", делюсь знаниями и вижу вовлеченность коллег;
- знаю "строительный" язык: эксперт и профессионал получают ответ на любой вопрос, а новичок в ремонте почувствует любовь, заботу и помощь в подборе материалов;
- практический опыт. Помогаю руководителю работать с показателями группы, разбираю с коллегами сложные случаи и их ошибки;
- поддержка коллег, несмотря на тысячи километров я ее чувствую.

Так случилось, что на моем жизненном пути много препятствий. Я научилась их преодолевать - человек ко всему привыкает. Я добиваюсь своих целей. Когда-то хотела работать в "Петровиче" а теперь я участник международного конкурса.

"Петрович" слаженный механизм. В едином потоке мы развиваемся, стремимся предвосхитить ожидания клиента и оставаться верными себе. Я готова идти с ним дальше к новым вершинам и целям.

В конце хочу поблагодарить Вас за возможность принимать участие в номинации "Параоператор

года". "Хрустальная гарнитура" это маленькая жизнь. Меня вдохновляет процесс. Я получаю удовольствие от прохождения этапов. Это движение придает мне жизненных сил и открывает новые возможности. Внутренний отбор пройден. Все самое важное впереди. До встречи в финале!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Кузьминых
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Танзиля Равильевна
ДОЛЖНОСТЬ	специалист отдела сопровождения сайта