


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9155

НОМИНАЦИЯ: ПРОДАВЕЦ ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ФК Открытие
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Казань
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	192
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://open.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Бадиков Сергей
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Скорость, драйв, проверка себя на выносливость - вот, что тянет меня к ежедневному занятию спортом. Любовь к большим дистанциям пришла ко мне в 2016 году. И как выяснилось позже не только в спорте.

2019 год, г. Казань, очередной полумарафон, 21 км и 1,5 часа наедине с самим собой. Тогда я и

подумать не мог, что эта дистанция станет решающей в моей карьере. Метр за метром, пробегая дистанцию, я все больше и больше влюблялся в современную Казань. Мысли материальны. Вернувшись домой в родной Саратов, звонок от HR банка «Открытие» стал для меня приятным сюрпризом. Дальше, как в тумане: чемодан, поезд и вот я один из тех, кого называют Sky ангел.

В карьере, как в спорте, чем быстрее бежишь дистанцию, тем выше твой разряд. Моя дистанция - это 4 ступени карьерной лестницы всего за 2 года. Каждый этап— это своего рода спортивное звание, получить которое можно только за результат. Мой результат на исходящей линии измеряется качественными и честными продажами банковских продуктов для юридических лиц, таких, как: расчетный счет, корпоративная карта, эквайринг, зарплатный проект. В дистанционных продажах нет предела совершенству. Звонок за звонком я стремлюсь к улучшению качества своих продаж. Такой подход к работе позволяет мне двигаться вперед быстрее, чем остальным.

Монотонность - это точно не про меня, каждый день - новый вызов. Моя новая высота - победа в марафоне «Хрустальная гарнитура» и финиширование в марафоне «Стань лидером команды». Я уверен, что новая, двойная дистанция будет мной покорена.

Ну что, пора познакомиться, главный менеджер отдела привлечения и развития клиентов Sky Office, Бадиков Сергей. В моей крови течет дух победы, я - Sky ангел. Мы умеем задавать темп, ежегодно становясь победителями и финалистами на конкурсе «Хрустальная гарнитура». 3,2,1, Вперед.

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

Кенийский бегун Элиуд Кипчоге - кумир миллионов. Три его мировых рекорда на марафонах говорят сами за себя. Любой результат начинается с мотивации. Мой стимул к достижениям родился именно из спорта: стать как Элиуд Кипчоге, только не в беге, а в продажах.

Для достижения этой цели я вывел 3 правила:

- Цель на результат.
- Ориентир на клиента.
- Я+МЫ=КОМАНДА.

Действия должны отвечать на вопрос «что это даст мне, отделу и банку в целом». Так за 2022 год мной привлечены рекордные **1626** клиентов. Это позволяет мне держать лидерство по продажам в отделе. При этом отдел далеко не маленький и насчитывает 36 успешных бойцов. Количество хорошо, но мне удастся держать и качество. Привлекать «нулевых» клиентов не мой путь. Поэтому привлеченные мной клиенты принесли комиссионный доход на **27%** больше, чем ближайший преследователь. За текущий год мы приросли более чем на **20%** по показателю активной клиентской базы. И уже в октябре годовая цель Sky Office выполнена на 102%.

Никаких «звездочек», недосказанности, манипулирования. Только человеческое отношение и забота о клиенте, однозначно, верный путь к его лояльности. Это позволило мне в 2022 г. уверенно удерживать планку чемпиона по оценке удовлетворенности клиентов (ACSI). Как вы уже поняли, амбициозные цели у нас в крови. Выполнение ASCI 9,76 балла при плане 9,6, доказывает, что я на верном пути.

Самые великие спортсмены выросли из-под пера титулованных тренеров. Я разделяю эту мысль и активно делюсь своими знаниями с командой. Обучая «новичков», моя награда - их быстрый результат в 1-ый месяц работы и радость от полученной премии. Также я делюсь лайфхаками и с

действующими сотрудниками, так как понимаю, что командный результат очень важен. Горжусь, что наша команда делает 65% продаж счетов всего банка. И мой вклад в это огромен.

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

Настоящий марафон начинается после 35-км, когда до финиша остается совсем чуть-чуть. Но именно на этом отрезке многие с бега переходят на шаг, тем самым лишая себя шанса на победу. Спортсмены, нашедшие силы продолжить дистанцию, заявляют о себе как о претендентах на медаль.

Моим рубежом «35-го км» неожиданно стал январь 2022 года. Весь 2021 г., 12 месяцев подряд, я шел к цели – быть лучшим. Своего результата я достиг, но просчет был в том, что конец года не финиш. Среднее выполнение Бизнес-плана уменьшилось в январе на **11%** по сравнению с 2021 г. План продаж по расчетным счетам и кросс-продуктам я, конечно, выполнил, тем не менее падение относительно своих же значений прошлого года было заметным.

Скажу честно, в первое время я старался найти проблему в каких-то внешних факторах, оправдывающих меня: не то время, не те клиенты... В этой ситуации свой выход я нашел по опыту ранее пройденных мной марафонов.

На длинных дистанциях серьезным испытанием является не только физическая нагрузка, но и психологический стресс для организма. В этом марафон очень схож с продажами. В этот момент мотивация «добежать» является одним из решающих факторов. Ничто не дает такой стимул, как осознание того, что «Я ЭТО СДЕЛАЛ». Работа с мыслями, с подсознанием уверенно вывели меня на правильный путь не только в пройденных мной марафонах, но и помогли пройти мой рубеж «35-го км» в работе.

Открыв «второе дыхание», я смог в корне изменить ситуацию, выйдя на результат еще лучше, чем он был:

- Количество отказов клиентов на первом звонке снизилось с 29,1% до 14,8%, а согласия дали рост с 30,2% до 53,4%
- Помимо продаж, был поставлен рекорд отдела по выполнению плана ACSI - 103,9%

Преодоление самого себя, безусловно, важно, но дополнительный стимул дала мне моя команда. Именно она заряжала меня на результат. Когда понимаешь, что бежишь не один и рядом с тобой достойные конкуренты, времени на отдых нет. Здоровая конкуренция с ТОП-5 сотрудниками отдела и стали для меня вторым шагом на пути к достижению новых побед:

- Выполнение Бизнес-плана по открытым счетам улучшалось с каждым кварталом. Третий квартал я закончил на отметке 135,8%. Это не только превосходит выполнение 1Q 2022 г. на 25%, но и является лучшим результатом в отделе за последние 3 года.
- Доля клиентов, открывших счет и активировавших кросс-продукт, в первые два месяца после разговора со мной, в 3Q. увеличилась на 6,3% и составила 42,5%. Это вершина, которая сейчас является рекордной.

Работа над собой, атмосфера здоровой конкуренции в команде, а также желание совершенствовать навыки продаж - всё это оказало большое влияние на качество продаж. Уровень выданных счетов от общего числа звонков вырос с 18,6% до рекордных 43,9%, что позволило с февраля по октябрь иметь результат выше, чем средний показатель конверсии 5-ти лучших коллег из отдела.

Как бы странно это ни звучало, но я очень рад январскому спаду. Благодаря ему я не только сохранил темп, заданный в 2021 году, но и ускорил его. А умение найти мотивацию в сложное для

себя время не только в беге, но и в работе, дает мне уверенность, что это еще не максимум моих возможностей. Это и отличает просто хорошего сотрудника от сотрудника, претендующего на самые высокие позиции.

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

Можно ли стать чемпионом, применяя стандартную программу в тренировках? И в беге, и в продажах можно показывать отличные результаты, применяя базовый подход. Но если речь идет о том, чтобы стать лучшим – придется «окунуться в процесс с головой».

Всем известно, что любая продажа состоит из 5 этапов. Недооценка хотя бы одного, приводит к увеличению роста отказов. Поэтому важно не просто соблюдать структуру продаж по телефону, но и чувствовать её значимость в разговоре с клиентом. Это чувство и мотивировало меня на поиск решений, которые смогли бы помочь мне продавать лучше. Начиналось всё с совсем небольших экспериментов: где-то поиграл со скоростью и тембром речи на разных типах клиентов, где-то изменил скрипт, демонстрируя выгоды в форме примера. И даже такие небольшие корректировки повлияли на результат. Уровень согласий уверенно начал расти вверх. Для меня это стало сигналом, что, если хочешь быть лучшим в продажах, то и «программа тренировок» должна совершенствоваться. Сотни просмотренных видео и статей о продажах, десятки прочитанных тематических книг: я погрузился в океан информации. Жизнеспособность полученных знаний параллельно проверялась на практике в разговоре с клиентами. Скомпоновав успешные кейсы, мне удалось апгрейдить каждый этап продаж.

1.Выявление потребности 2.0. Все новое - хорошо забытое старое. Меняя подход к вопросам - меняешь настроение продажи.

- Включить собеседника в диалог с помощью открытых вопросов. Клиенты, отвечающие на открытые вопросы несут больше ответственности перед партнёром, чем те, кто отвечает через «ДА/НЕТ».
- Понимание, КАК говорит собеседник, позволит сформировать картину знаний клиента в банковской терминологии. Также это отличный способ проанализировать темп речи и интонацию, чтобы комфортно вести диалог.
- Составить профиль клиента. Это позволит подобрать не только выгодный тариф, но и использовать информацию об особенностях ведения бизнеса на наглядных примерах.

Правильно поставленные вопросы дают тебе не только информацию о клиенте, но и его расположение. С таким послевкусием дальнейшая презентация становится более привлекательной.

2. Презентация: «тезис, раскрытие, пример»

Чтобы удержать планку настроения диалога, нужно сохранить легкость в общении с клиентом. А как это сделать, если презентация состоит из большого количества терминов? К ответу на этот вопрос я пришел после прочтения книги Никиты Непряхина «Аргументируй это». Да, книга не о продажах, она про то, как вести спор. Тогда я решил попробовать структуру построения аргумента о споре в продажах.

- 1) Сначала внедряем «Тезис» - яркое, небольшое восклицательное утверждение-преимущество по отношению к продукту.
- 2) Далее применяем «Раскрытие» - это расшифровка того, за счет чего достигается тезис.
- 3) Завершаем «Примером» - это конкретная наглядная иллюстрация того, где работает эта выгода.

- Тезис запомнится
- Раскрытие покажет, что всё прозрачно
- Пример вызовет эмоцию

Данное трио будет мотивировать клиента не просто прослушать информацию, но и сделать дальнейшие шаги. Теория — это основа, а, чтобы понять, как это выглядит на практике смотри слайд 6.

Желание быть лучшим однажды подтолкнуло меня к изменениям. Ступив на эту «беговую дорожку», я побудил идти за мной остальных. Большая заслуга моей команды в том, что они легко усваивают мой опыт невероятных и успешных продаж. Чем сильнее окружение, с которым ты бежишь, тем выше твой результат. На таких марафонах и ставятся рекорды - 36 сотрудников отдела делают 65% всех продаж продуктов для юридических лиц банка.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Два года назад, во время проведения Пермского марафона, организаторы столкнулись с ситуацией, которая могла разрушить имидж мероприятия. Главную атрибутику – медали финишеров, просто не привезли.

Но организаторы смогли найти креативный выход – доставить награды спортсменам по домашним адресам. И уже через 1 месяц после финиша, бегуны из Перми и других регионов получили посылки счастья со своими медалями. В любой сфере, в том числе и в спорте, есть ориентир на клиента.

Что же такое клиентоориентированность для меня?

Расскажу следующий случай:

Июнь 2022 года, 18.00, конец рабочего дня. Пора заняться важным, ежедневным «ритуалом» - проверкой своих клиентов на предмет активации кросс-продуктов. Отработывая по порядку все ИНН, я наткнулся на странную ситуацию. Расчетный счет у клиента был открыт, а обороты по эквайрингу до сих пор не зачислились. Я точно помнил эту продажу, в ней клиент говорил о важности скорости получения продукта. Не теряя ни минуты, я принял решение позвонить. Моя интуиция меня не подвела. На другом конце провода я услышал растерянный голос клиента, у которого, как я и предполагал, были сложности. При загрузке обязательных документов в приложении банка, клиент столкнулся с тем, что скан-копии не было видно. Сделать запрос на IT-поддержку и ждать ответа, или попытаться сделать всё возможное самому здесь и сейчас? Я выбрал решение в пользу экономии времени клиента – попробовать решить вопрос самостоятельно. Создав тандем с клиентом, где он был моими глазами, а я его руками – мы начали вместе искать причину. Просмотрев десятки сайтов, прочитав похожие истории на форумах, у нас появились первые гипотезы. Проверив их, решение было найдено. Оно крылось в технической особенности ОС Windows 7. Оказалось, что при замене наименования файла после точки меняется формат. Это и было причиной «задержки» моей продажи. Расстояние до счастливого клиента было всего 10-15 минут, которые в моей истории стали решающими.

Рецепт того, как сделать клиента счастливым оказался очень прост:

1. Внимание и небезразличность
2. Искреннее желание помочь
3. Сервис +1

4. Всегда быть на связи с клиентом

Применяя ежедневно такой подход в продажах, я достигаю высоких и заслуженных оценок клиентов по качеству своей работы. Мой показатель ACSI является рекордным во всем отделе – 103,9%. Получая высокий балл по качеству, я четко понимаю, что мне удалось сделать счастливыми еще несколько клиентов. А далее происходит цепная реакция, один счастливый предприниматель приводит таких же предпринимателей к нам в банк на обслуживание.

Это не единичная история. Таких примеров в моем опыте достаточно. Я с удовольствием делюсь этими кейсами с командой. Мои звонки с лучшими практиками фигурируют в программе обучения новичков. Новые сотрудники не только видят реальные примеры решения кейсов, но и вдохновляются философией ориентира на клиента.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

10 лет назад, в городе, в котором я родился, не существовало ни одного бегового клуба. Это продолжалось до момента, когда за дело не взялся 70-летний активист, который с бегом на «ты» со времен своей юности. Он поставил цель возродить культуру бега среди жителей города. Тогда всё начиналось с одиночных пробежек с плакатом «давайте бегать вместе», сейчас это главное беговое объединение города. Свыше 300 человек разного пола и возраста продолжают нести традиции клуба, завоевывая всероссийские и международные награды. Без искреннего желания и вовлеченности пожилого активиста – для многих бег так бы и остался чем-то далеким.

Я знал этого человека лично. Вдохновившись его отношением к цели, я применил такой же подход. Если начинаешь заниматься делом – то делай это с душой.

При трудоустройстве в «Открытие», я в первую же неделю занялся созданием бегового клуба в Sky Office. На первую тренировку пришло всего два сотрудника. Через 2 месяца число бегунов увеличилось до 10-ти человек. Сложные тренировки в беге и обмен опытом друг с другом позволяли обрести «мышцами» не только физически, но и профессионально. К примеру, Илья с отдела сервиса делился опытом по своему функционалу. Я, не стесняясь, рассказывал ему секреты своей работы. Это пригодилось и мне и ему: он стал одним из лидеров продаж в своем направлении, а я получил в арсенал знания о сервисном обслуживании. Делая окружение сильнее – сильнее становишься и ты.

Следующим этапом стало обучение на функционального тренера. Теперь я готов отвечать не только за себя, но и за коллег. Функционал тренера и ответственность за общий результат открыли большие возможности для получения новых компетенций:

- Стал детальнее понимать этапы продаж, развивать их
- Приобрел навык составления программ обучения с геймификацией
- Натренировал мастерство говорить просто о сложном
- Поборол страх публичных выступлений и стал уверенно выступать перед группой людей.
- Обучился искусству давать обратную связь

Новички, которые прошли мое обучение, уже в первый месяц после выхода на линию, перевыполняют личный бизнес-план в среднем на 15,7%. Это на 12,3% больше, чем было до моего вступления в ряды полевых тренеров.

Моя экспертиза и дополнительный skill помогают не только с новичками.

Во 2Q 2022 моя команда стала победителем в конкурсе «Атланты SKY-SALES». Задача конкурса заключалась в увеличении объема клиентов на открытие счетов с полной анкетой. Два месяца мы

были вторые... Переломным моментом, помогающим достигнуть цель, стал разработанный мной воркшоп, новые схемы и речевые модули для бОльшего привлечения клиентов на заполнение заявки. Мы оперативно обучились, стали в разговоре применять новые модули и вырвали победу у конкурентов на финишной прямой!

Моя мотивация, влиять на результат, не заканчивается только на бизнес целях. Я получаю огромное удовольствие от того, что создаю вокруг себя атмосферу положительных эмоций. В этом мне помогает и сам банк. За 2022 год нам удалось:

- Пробежать Казанский марафон длиной в 42 км 195 метров
- Облагородить территорию дома престарелых в городе Арск
- Собрать и привести корм с медикаментами для приюта домашних животных «КОТ и ПЁС»
- Провести 12 тематических пятниц (гавайская, летняя, школьная, цветная, в стиле 90-х и много других)
- Поучаствовать в трех тимбилдингах (веревочный курс, бизнес-игра «Остров», гонка героев SKY)
- Обсудить 9 бизнес-книг в литературном клубе «Бизнес-фитнес»

Все мероприятия проходят у нас шумно, весело и ярко.

Почти за 3 года работы в Sky Office мне удалось сохранить и распространить философию: «Начинаешь заниматься делом – делай это с душой!».

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

Случайных наград в марафоне не бывает. За каждой грамотой и медалью стоит огромная работа.

Быть максимально эффективным в продажах мне помогла углубленная программа тренингов.

- «В трех шагах от результата» - трехмодульный тренинг, открывающий новый взгляд на продажи.
- Типология DISC – данная программа описывает четыре типа личности. Она позволяет определить, какой стиль общения для клиента является наиболее комфортным, а для меня – результативным.
- Эмоциональный интеллект – это азбука понимания эмоций клиента. С помощью неё я научился управлять не только своими эмоциями, но и эмоциями других.
- Второе дыхание – это тренинг, направленный на проработку собственной мотивации. На нем я успешно приобрел инструменты защиты от профессионального выгорания.
- Эннеаграмма. 9 типов личности – система понимания себя и других с невообразимой глубиной и четкостью. Она описывает девять «глубинных подсознательных драйверов» и их влияние на мыслительные, эмоциональные и поведенческие стратегии девяти типов людей.
- Командообразующая бизнес-игра «Остров». Игра, нацеленная на развитие управленческих компетенций и долгосрочное планирование в условиях конкурентной среды.
- Корпоративный портал обучения «People». Это дистанционная платформа, позволяющая мне постоянно учиться новому и применять это на практике.

Саморазвитие - важный этап на пути к успеху, поэтому 2022 год стал для меня плодотворным на победы:

- Пятикратный «Лучший сотрудник месяца»
- Двукратный «Лучший сотрудник квартала»
- «Лучший сотрудник привлечения и развития клиентов за первое полугодие 2022»

- Командная победа в конкурсе «Атланты SKY-SALES».
- Победитель профессионального конкурса «Profi Contact Center 2022»

Основной мой принцип - «Life-long learning» - обучение длиною в жизнь.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

25 сентября 2022 года в городе Берлин Элиуд Кипчоге в очередной раз улучшает свой мировой рекорд на марафонской дистанции. После финиша на вопрос журналистов о завершении карьеры он ответил, что уходить из спорта рано - всё еще впереди.

Почти за 3 года моего нахождения в Sky Office, я пробежал свои «42 км 195 метров». Это дистанция, на протяжении которой ты любишь свое дело и, приходя на финиш, ощущаешь чувство эйфории. Оно очень похоже на то, что испытывает спортсмен, пробегая с наилучшим результатом свою дистанцию.

Если в беговом марафоне мой результат измеряется временем на прохождение дистанции, то в работе оценка моего труда куда многограннее:

- Лучшие показатели принесенного комиссионного дохода.
- Рекорды по показателям KPI.
- Постоянное улучшение техники продаж.
- Искреннее проявление внимания и не безразличности к клиентскому опыту.
- Операционное и мотивационное влияние на команду.
- Тяга к постоянному совершенствованию своих компетенций.

Мне удалось пройти трансформацию до уровня профессионала своего дела. Но конец ли это?

Конечно нет. Опыт 2022 года показал, что нет предела совершенству. У меня уже запланированы цели на 2023 год. Помимо поиска и внедрения улучшений в технику продаж, для меня сейчас стартует еще один забег - «Лидер команды».

Продолжение следует...

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Бадиков
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Сергей Алексеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Главный менеджер по развитию бизнеса