


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9403

НОМИНАЦИЯ: ПРОДАВЕЦ ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ, КЦ СМБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	140
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Иванов Эрик
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/zQhQHxQOO6E

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Добрый день, уважаемые члены жюри! Меня зовут Эрик. Я специалист Центра дистанционных продаж клиентам малого и среднего бизнеса банка ВТБ.

Мой стаж работы в отделе более одного года. В мои обязанности входит продажа продуктов банка на исходящей линии клиентам среднего и малого бизнеса.

Основная цель моей работы – это показать клиенту открытые условия нашего продукта, выстроить долгосрочные партнерские отношения, принести прибыль банку.

Внутри своего подразделения я однозначно Лидер по продажам. Следующая моя ступень - это получить признание внутри сообщества и стать Продавцом Года.

Моя задача безошибочно определить потребность клиента, превзойти все его ожидания, быть примером для остальных сотрудников, стать лучшим в продажах, и, как итог, продвигать свою команду вверх, повышая общий уровень продаж на площадке.

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

Моя жизненная позиция – это постоянная активность. Я живу по принципу «Всегда говори: «ДА»». Поэтому, когда узнал про конкурс «Хрустальная гарнитура», я не изменил своим привычкам и сразу сказал: «Да!».

ВТБ - это компания, которая совершенствуется каждый день. Я и в жизни, и в работе преследую данный принцип, например, всегда стремлюсь быть в курсе всех новостей в сфере бизнеса, и поэтому, мой рабочий день начинается задолго до начала смены. Данное время использую на изучение актуальных новостей в области предпринимательства. И в течении дня это помогает мне использовать информацию в диалогах с клиентом и быть всегда информационно подкованным.

Своими продажами я безусловно влияю на финансовый результат компании. В процессе диалога с клиентом стараюсь быть ему близким товарищем, говорить на одном языке, понятно и честно рассказать про продукт банка, посоветовать лучшее, чем готов пользоваться сам. **Мои клиенты ценят полученные советы, с удовольствием принимают выгодные именно для них условия.** Благодаря такому подходу наши клиенты чувствуют себя максимально комфортно и советуют наш банк своим партнерам.

На данный момент **я являюсь сотрудником с максимальной эффективностью продаж на площадке.** За столь небольшой срок работы в банке мне удалось **привлечь более 1200 новых клиентов, из них 90 % стали активными пользователями счета РКО.** Среднее значение активации у других сотрудников составляет 75%. Мои клиенты искренне верят мне и ценят мои консультации.

Доходность моего портфеля на 16% больше среднестатистического портфеля операторов контактного центра.

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

Для меня продажи – это максимальная легкость, результативность продаж у меня не зависят ни от настроения, ни от погоды за окном. Мои показатели с каждым месяцем увеличиваются на несколько процентных пунктов. Так, за 2022 год они выросли с 117,3% **до 131,2%**, при среднем значении в 101,7%. После того, как провел свои первые успешные сделки, я понял, что по-настоящему помог этим людям дельным советом в их начинаниях, предложил им выгодные условия и понял, что **мои знания нужны потенциальным клиентам ВТБ.**

В начале своей работы в продажах **я поставил себе цель - с каждым месяцем повышать свою эффективность.** За 2022 год **мой средний показатель выполнения плана продаж был на 15%**

больше, чем у других сотрудников.

Достичь данного результата у меня получилось благодаря тому, что я начал на регулярной основе **анализировать свои диалоги и выявлять свои сильные стороны**. Я собрал огромную библиотеку собственных диалогов, она включает в себя уже более 110 звонков. К слову сказать, это 20% от всей библиотеки по двум площадкам. **Мои диалоги признаны в качестве эталонных и используются для обучения новых сотрудников.**

Также я всегда улучшал качество своих звонков. При среднем значении в 99,3 балла за мониторинг качества, **мой средний результат качества за последние 12 месяцев составил 101,5 балла.**

Мои высокие показатели позволяют быть примером как для новых сотрудников, так и для опытных.

Для меня важно не просто продать, а удовлетворить потребности каждого клиента. Позитивный подход помогает мне быть одним из лучших сотрудников, перевыполняющих показатели на регулярной основе. Я делаю это с максимальной легкостью, потому что уверен в том продукте, который продаю.

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

Свой путь я начал в университете на факультете прикладной математики. Можно подумать, при чем тут математика. Но на самом деле этот предмет очень помог в достижении результатов и научил анализировать всё, что я слышу от клиента. Устроившись в отдел продаж, я понял, что результат диалога в большей степени зависит от внутреннего желания сотрудника помочь клиенту. Поэтому стараюсь всегда **вести свободный диалог с клиентом**. Сейчас каждый мой диалог индивидуален.

Выстроить идеальный диалог мне помогает **мой метод начала диалога «first touch»**. Все начинается с приветствия. Первые слова - самые важные, потому что в этот момент происходит контакт с человеком и ему должно быть максимально комфортно согласиться на общение. Далее в диалоге показываю, что действительно хочу помочь, и выясняю потребности клиента. И уже потом совместно подбираем выгодные условия для дальнейшего сотрудничества.

На мой взгляд, для того, чтобы добиваться высоких результатов, необходимо осознать свои сильные и слабые стороны и правильно подбирать методы, с помощью которых можно сделать свою работу продуктивной. Именно поэтому **я всегда применяю свою сильную сторону - эмпатию**. Я всегда хорошо чувствую настроение окружающих людей и всегда готов их выслушать и помочь им. Этот навык мне очень помогает в продажах.

Проанализировав сотни своих звонков, мною были выделены основные методы продаж, которые помогают успешно завершать сделку:

1. Всегда говорю с улыбкой в голосе и **применяю дружелюбную инициативу и настойчивость**. Клиенты любят драйв в моих диалогах;
2. **Веду диалог, учитывая возрастные и гендерные особенности** собеседника;
3. Я не обесцениваю проблему клиента: начиная с этапа выявления потребностей я понимаю, какие именно характеристики нашего продукта способны помочь клиенту. Это **позволяет легко управлять эмоциями и желаниями клиента, и мы всегда находим подходящее решение под конкретного клиента**;
4. Использую техники присоединения я показываю клиенту, что **действительно разбираюсь в вопросе и моему совету можно доверять**;

Как итог, уже спустя минуту после начала диалога я могу внимательно изучить характер и

настроение клиента, что позволяет мне безошибочно определить и подобрать условия, которые необходимы человеку, чтобы он получал удовольствие от пользования нашими продуктами и рекомендовал их своим партнерам.

Описанные техники отлично помогают совершать успешные сделки. Они помогли мне **увеличить количество продаж со 113 до 142 в месяц**. И эти дополнительные 29 продаж **добавили 19 % к выполнению квартального плана**. Практическим путем мне удалось показать, что метод действительно рабочий, и в последствии его распространили на всех сотрудников отдела. И это **повысило уровень продаж по отделу на 1,7 % за месяц**.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

В жизни я не пытаюсь казаться лучше, а в работе с клиентами не пытаюсь приукрасить банковские условия: я верю в продукты банка и тем самым передаю свою уверенность и положительные эмоции клиенту.

Для того чтобы создать понятный для клиента образ, **я часто использую сторителлинг**, постоянно привожу различные примеры из жизни и работы.

Например, когда требуется объяснить начинающему предпринимателю, что такое эквайринг, я привожу жизненный пример с обычной покупкой продуктов в магазине. Объясняю клиенту, что эквайринг - это система приема платежей, которая включает в себя терминал (к которому он, как посетитель магазина, прикладывает банковскую карту для оплаты) и комиссию для торговой точки, за все денежные средства, которые были получены безналичным путем. Таким образом, клиент быстро адаптируется в новом для него продукте.

Довольно часто общаюсь с людьми, которые только начали вести бизнес, очень важно грамотно донести до них всю информацию, чтобы после диалога со мной у них была ясная картина того, как все устроено в современном предпринимательстве и в сервисах банка ВТБ, в частности.

Руководитель ставит меня в пример как сотрудника, который за короткий период добился отличных результатов и **стал лучшим сотрудником по количеству активных продаж за прошедшие 3 квартала 2022 года**.

Для меня важно услышать благодарность от довольного клиента, так как это дает дополнительную мотивацию на дальнейшую работу. Также удовлетворенный клиент обязательно поделится своим мнением с партнерами, что поможет увеличить количество лояльных клиентов и принесет прибыль банку. Примеры благодарностей моих клиентов приведены на слайде 5 приложенной презентации.

Математика - это точная наука, и я перенес указанное качество на свою деятельность и разработал метод «Точно в цель».

Я задаю клиенту несколько точных вопросов, связанных с деятельностью клиента, такие как: «Какой у вас срок ведения бизнеса?» и «В какой сфере ведете деятельность?». Это два основных вопроса, которые раскрывают истинные потребности клиента. И **в зависимости от профиля предпринимателя, я подбираю выгодное предложение**. Данный метод мне позволил точно и ясно определять потребности каждого клиента и максимально оперативно их удовлетворять.

Мне стало интересно, с какими трудностями может столкнуться предприниматель. Второй разработанный мною метод я назвал **«Прибыль в квадрате»**, он подразумевает продажу **дополнительных сервисов банка**.

Суть данного метода вытекает из первого «Точно в цель». После того, как с помощью ключевых

вопросов уточняю потребности клиента, я активно приступаю к предложению дополнительных сервисов, таких как: бухгалтерия, юридическое сопровождение и многое другое. Моя задача - продать дополнительные продукты банка также для того, чтобы клиенту в дальнейшем было удобнее и легче вести бизнес.

Дополнительные продажи помогают увеличить комфорт клиента в работе с банком и выстроить долгосрочные отношения. Данный метод помог мне **увеличить количество продаж небанковских сервисов с 32 до 64 в месяц и заслужить награду «Лучший продавец цифровой бухгалтерии».**

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Вовлеченность для меня означает понимание значимости моей работы и ее результата, когда каждый в команде считает своим долгом выполнять работу качественно.

Я - лидер коллектива, обладаю большим объемом знаний в сфере продаж. Когда на площадке запускается очередной новый проект, руководители обязательно учитывают мои предложения в дальнейшем в организации работы. Помимо всего, **я вхожу в рабочую группу банка ВТБ по тестированию и внедрению телефонии Naumen.**

Также я **выступаю инициатором и драйвером в экологических и социальных проектах, занимаюсь спортом и вовлекаю других сотрудников в эти инициативы.** Мы живем насыщенной корпоративной жизнью, и наш банк на регулярной основе проводит различные мероприятия: новогодний корпоратив, экологические акции, тимбилдинги и другое. И это идеальная возможность познакомиться ближе и быть в команде как в работе, так и за ее пределами.

Я живу активной корпоративной жизнью для того, чтобы мы всегда оставались единой командой. А еще, потому что умею и хочу это делать.

Помимо библиотеки эталонных звонков, которая у меня накопилась за время работы я самостоятельно **занимаюсь развитием новых сотрудников и делюсь своими практическими наработками.**

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

Для того чтобы постоянно развиваться и повышать свою эффективность, я постоянно обучаюсь. В ВТБ для этого предоставлены современные ресурсы знаний. **Я активно посещаю онлайн-вебинары и смотрю видеоуроки на тему бизнеса и предпринимательства в России,** такие как: «Харизма лидера», «Работа со сложными клиентами», «Бизнес-аналитика». Благодаря знаниям, полученным из подобных вебинаров, я начал иначе строить свой диалог. **И я выступаю экспертом, помощником и даже другом, а не навязчивым продавцом. Моя роль в диалоге - это стать для Клиента человеком, с которым можно и нужно советоваться, и подобрать оптимальное решение. В таком диалоге клиент уже сам озвучивает проблему, и мы подбираем индивидуальное предложение.**

Если говорить откровенно, я люблю наблюдать за другими сотрудниками и перенимать чужой опыт. Потому что нет ничего ценнее, чем учиться на чужих ошибках и не совершать их на своем пути.

Я вхожу в рабочую группу по подготовке калибровочных сессий. Это позволяет мне выносить на обсуждение самые сложные кейсы и в рабочем режиме, совместными усилиями готовить для операторов рекомендации по работе со сложными кейсами. Ведь каждый день я и моя команда

должны становиться лучшей версией себя. И только совместными усилиями можно достигнуть высоких результатов.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мне 23 года. На моем пути еще очень много жизненных ситуаций, которые я готов с легкостью и задором преодолеть.

Говоря откровенно, продавать может далеко не каждый. Конечно, этому можно научиться, но лучше, если данный навык дан от природы и с помощью наработанных знаний и регулярных практик его можно развить до небывалых высот.

Именно этим я занимаюсь с начала трудоустройства в банке ВТБ.

И как я говорил ранее, за столь короткий срок у меня уже есть несколько наград в моей копилке: 6 раз за прошедшие месяцы 2022 года я получал звание «Лучший продавец месяца», помимо этого в моей копилке звания «Лучший продавец цифровой бухгалтерии» и «Лучший сотрудник по количеству набранных бонусов за 3 квартал 2022 года».

Резюмируя все вышесказанное, я считаю, что заслуживаю победы в конкурсе.

«Хрустальная гарнитура» - важный этап на данный момент моей жизни, которую я готов пройти и получить звание «Продавец года». Увидимся в финале!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Иванов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Эрик Леонидович
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист