




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Черкасова Дарья
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Триколор
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Санкт-Петербург
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	750
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.tricolor.tv/">https://www.tricolor.tv/</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ВАШЕ ЭССЕ

**Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)**

Всем привет!

Меня зовут Даша, и я ведущий специалист контактного центра «Триколор»!

Я **работаю в компании с 2021 года** и, как и большинство участников конкурса, начинала с позиции простого специалиста. Тогда что же делает меня лучшей? Конечно, это любовь к клиентам и коллегам, желание развиваться, вера в продукт и настоящая преданность компании. Но давайте обо всем по порядку.

Когда я пришла в компанию, моей единственной мотивацией было закрытие базовых потребностей.

Я работаю из дома, где всегда уютно, тепло и вкусно кормят. Регулярная зарплата была для меня надежным источником стабильности. Однако в таких условиях моя вовлеченность начала постепенно падать. Работа всё больше напоминала рутину и монотонное исполнение обязанностей. Просыпаться по утрам становилось труднее, а клиенты казались всё более капризными.

Однажды я консультировала одну пожилую женщину. Ее проблема была для меня обычной, с такими вопросами я сталкиваюсь несколько раз за смену. Но она вслушивалась в каждое слово, делала всё ровно так, как я говорила. Для меня это было чем-то необычным, поэтому в какой-то момент я перестала следить за временем разговора и моей целью стало довести дело до конца. Когда моя консультация подошла к концу, на ее телевизоре появилось изображение и я услышала тихий всхлип. В тот момент у меня внутри что-то перевернулось. Оказалось, что не так давно женщина потеряла супруга, а всеми техническими вопросами всегда занимался он, и теперь она чувствовала себя одиноко. Когда среди слез и всхлипов я смогла разобрать слова благодарности, я поняла, что **помощь людям — это то, чем я мечтала заниматься с детства**.

С того дня моя вовлеченность начала расти. Каждую смену я понимала, что помогаю людям и исполняю свою детскую мечту. Моей главной целью стало хотя бы раз за смену услышать слова благодарности.

Я стала замечать, что компания вообще-то тоже не стоит на месте, а, наоборот, стремительно развивается. Стала обращать внимание на проекты, которые запускаются и в которых можно принять участие. Я **поняла, что могу внести вклад и сделать жизнь всех наших клиентов лучше**.

Одним из первых таких проектов стала отдельная **линия для продаж и обмена оборудования**. Теперь клиенты, которые обращались с такими вопросами, не должны были ждать на общей голосовой линии, а сразу попадали к специально обученным операторам. Я была в числе первых специалистов, которые прошли обучение и стали работать на этом проекте.

Осенью 2022 года в контактном центре запустилась **программа «Я — наставник»**. На ней учат, как работать с будущими операторами, как их мотивировать и поддерживать, как доносить информацию правильно, чтобы ученик точно понял, что от него требуется. Я прошла программу и в декабре 2022 года получила сертификат. Кстати, в этом году программа «Я — наставник» завоевала второе место на премии Digital Learning.

Практически сразу после программы наставничества запустили **проект «Без шаблонов»**. Операторы на проекте могут консультировать клиентов, отходя от стандартных процедур и блок-схем. Благодаря проекту в компании запустили новый Tone of Voice. Лично мне «Без шаблонов» позволил разбавить привычную работу и дал возможность проявить максимум креативности и инициативности.

У меня богатый опыт работы в других сферах, но я с уверенностью заявляю, что это работа — лучшее, что со мной произошло. Ведь главным для меня остается помощь людям!

А что дальше? Если говорить про планы на будущее, то они грандиозны. Сразу после участия в конкурсе я планирую стать руководителем группы. Для этого я уже сейчас подала заявку на участие в программе развития «Start\_уровень руководитель».

### **Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)**

Для клиентов мы супергерои, для руководителей — **элементы большого механизма**. А как известно, каждый элемент важен для правильной работы всего в целом. Предлагаю на

собственном примере показать, как проходит рабочий день обычного ведущего специалиста контактного центра «Триколор».

В 9:00 начало рабочего дня. Я включаю удаленку, запускаю все необходимые программы и корпоративную почту. Первый звонок, у клиента оборвался просмотр любимой передачи на самом интересном месте. Он четко выполняет все действия, которые я ему говорю, но восстановить просмотр не удастся. Значит, трудность в другом. Предлагаю клиенту заменить приставку, он наотрез отказывается. Следующий шаг — предлагаю бесплатное техническое обслуживание, радуясь про себя, что я сотрудник проекта «Без шаблонов» и мне доступны такие инструменты для сохранения клиентов. Слышу на том конце провода восторженное «Да!» и спешу оформлять заявку дилеру. Объясняю клиенту, что с ним свяжется мастер, назначит дату и время и придет разобраться с его оборудованием, и предлагаю скачать наше приложение «Триколор Кино и ТВ», чтобы продолжить смотреть программу через интернет. **На моем счету +1 счастливый клиент, а на счету компании +1 пользователь онлайн-кинотеатра.**

Пришло уведомление из почты. Вижу, что отдел обучения внес меня в график практики. Наставников не хватает, поэтому у меня будет группа из 9 учеников, хотя в обычное время мы работаем один на один. **Готовлюсь к работе с ребятами** — этот процесс всегда волнует. У них первый день, а значит, я должна показать, как мы работаем на линии. Я буду принимать звонки, а они — меня слушать, шанса на ошибку нет. Я пример. После они задают много вопросов, меня это всегда радует. Мне удалось их заинтересовать.

Снова почта, Лера, руководитель моей группы, зовет **принять экзамен у учеников**. Сегодня кто-то из них присоединится к нашей команде. Даю практикантам материалы для самостоятельного изучения, а сама бегу на экзамен.

День близится к завершению, понимаю, что успею еще немного посидеть на линии. Приходит сообщение от руководителя, у моего коллеги западают показатели, Лера просит помочь и дать советы, как подтянуть среднее время. Для таких случаев у меня есть специальный файл, который когда-то помог и мне. Но для начала нужно найти зоны роста и понять, какие тематики западают. Сажусь слушать его звонки и определяю, что тяжелее всего даются обращения по техническим трудностям. **Созваниваюсь с коллегой, даю пару рекомендаций** и советую пройти электронный курс по управлению диалогом, чтобы было проще доносить до клиента, что от него требуется. После этого пишу письмо Лере с обратной связью по проработке. Вот смена и подошла к концу, можно выключать все программы и идти отдыхать.

Давайте теперь посмотрим, какое положительное влияние оказала один «элемент», то есть я, на деятельность всей компании? Начнем с простого: я консультирую клиентов и делаю это хорошо. Но ведь это не всё, я помогаю освоиться будущим коллегам, мотивирую их и поддерживаю, чтобы с первых дней обучения они понимали, что мы не просто компания, а большая дружная семья. Также я участвую в выборе лучших кандидатов для нашей команды. Делюсь своим опытом с действующими коллегами не только для того, чтобы у нашей группы были самые классные показатели, но и для того, чтобы наши клиенты получали лучшее обслуживание и чувствовали заботу.

### **Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

По данным на 2022 год, доля «Триколор» на рынке спутникового телевидения в России составила 70 %. Как же нам удастся удерживать такую позицию в мире, где в интернете можно найти всё что угодно, а GPT напишет за вас докторскую? Можно отдать все лавры нашим технологиям, контенту и маркетингу. Но мне хочется поговорить о клиентском сервисе.

Именно операторы контактного центра день за днем напрямую общаются с нашими клиентами, и именно они, на мой взгляд, являются лицом компании. Чтобы держать высокую планку и своевременно реагировать на различные ситуации, у нас есть показатели.

Для меня это не просто цифры, которые определяют размер премии. Это оценка моей работы и выявление зон роста.

Начну с **качества обслуживания** — этот показатель считает отдел контроля качества. Ежемесячно коллеги прослушивают около 10 звонков каждого специалиста и оценивают их по чек-листу, оставляя комментарии о том, что необходимо исправить. После проверки операторы видят на звонках отметки «критичная ошибка» или «замечание», если в них было что-то не так. За последний год у меня не было звонков с критичными ошибками.

**CSI** — самый главный показатель для меня, ведь это оценка моей работы от клиента. Вникать в вопрос клиента и находить правильные решения мне помогают хорошо развитые навыки ведения диалога, активного слушания, а также умение определять психотип клиента по методике DISC. Эти знания я получала в нашем контактном центре на различных тренингах и программах развития, после которых удобно моментально отрабатывать полученные лайфхаки на линии. За последний год мой средний показатель — 94 % (см. слайд 4).

Показатель **FSR** всегда был ключевым для контактного центра, но в показатели для операторов его добавили в июне 2023 года. Умение слышать клиента и давать полный ответ простым языком, а также инструменты, которые доступны операторам на проекте «Без шаблонов», позволили мне поддерживать показатель FCR выше плана — 86,8 % (см. слайд 5).

Мои данные по среднему времени (**АНТ**) отличаются от данных других специалистов, так как я работаю на специальном проекте. Для решения вопроса клиента у нас есть 600 секунд. Мой средний показатель — 468 секунд. Знание всех процедур и умение быстро находить нужную информацию по вопросу клиента помогают мне поддерживать этот показатель (см. слайд 6).

В декабре 2022 года я стала ведущим специалистом и теперь часть своего рабочего времени уделяю работе с сотрудниками. Благодаря моим знаниям и опыту новоиспеченные коллеги быстрее адаптируются и добиваются высоких результатов, а действующие сотрудники — заряжаются уверенностью и мотивацией. Закрепленная за мной группа, как и я, дистанционные сотрудники. Для меня важно, чтобы они чувствовали себя частью большой команды, были вовлечены во все процессы и радовались каждому рабочему дню. Поэтому я отвечаю на их вопросы даже в выходные дни, созваниваюсь, когда им нужна моя помощь, и просто стараюсь всегда быть рядом. За последние полгода 88 % моей группы не получало критических ошибок, а их CSI в среднем составляет 91 %.

В начале ноября для операторов на проекте «Без шаблонов» ввели пилотный показатель — **переподключение действующих клиентов**. Сейчас планово он должен быть 80 %. Я нахожусь на лидирующих позициях и продолжаю держать планку в 82 %. Умение донести до клиента позицию компании, инструменты лояльности и моя вера в продукт позволяют выполнять этот показатель, не прикладывая дополнительных усилий.

Мои показатели лучше любых слов говорят о том, что я справляюсь со своими задачами, а графики, представленные в презентации, показывают, что с каждым разом я становлюсь лучшей версией себя.

**Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Ранее у меня уже был опыт общения с клиентами, так как я работала в сфере продаж. Мы каждый месяц ходили на тренинги, учились выявлять потребности, определять, что хочет клиент по его поведению и какое у него настроение. Поэтому, когда я шла на работу в контактный центр, **я точно знала, что у меня всё получится.**

И каково было мое удивление, когда в одном из первых звонков мне попался неприступный клиент. Я всеми способами пыталась наладить контакт, но от этого он только сильнее раздражался. Мой голос начинал предательски дрожать, а глаза слезились. По итогу вопрос я не решила, а клиента перевела на старшего специалиста. Полночи я прокручивала в голове различные решения и не могла найти подходящее. Моих навыков с прежней работы катастрофически не хватало.

За мной закрепили наставника, который усердно боролся с моими приобретенными страхами. И вот поступил звонок, у клиента после оплаты подключился автоплатеж, денежные средства списались автоматически. Конечно, я услышала от него всё о том, какой у нас ужасный сервис и что на меня подадут в суд. Пыталась периодически оправдываться и объяснять, но он меня не слушал. Наставник предложил помолчать и дать клиенту высказаться, применив технику активного слушания и проявив сожаления. Через какое-то время клиент успокоился, мне удалось объяснить, что ситуация решаема и потерь с его стороны не будет. Я рассказала, как самостоятельно вернуть денежные средства в личном кабинете, а если он не будет их забирать, то они останутся на следующий период. Вариант оставить их «на потом» его полностью устроил, вместе с ним мы пошагово отключили карту через приложение. В конце диалога я получила огромную порцию извинений и свою первую письменную благодарность.

После этого случая я задумалась, а как бы я повела себя, если бы у меня произошло что-то, что абсолютно не вписывалось в мои планы. Естественно, я бы злилась на себя, на окружающих, да вообще на всех. Но в такие моменты мои близкие всегда дают мне высказаться и успокоиться, а потом предложат варианты решения.

Эта ситуация натолкнула меня на определенный **алгоритм работы с клиентами:**

- если клиент огорчен, взволнован, несдержан — дать ему выговориться, при этом анализируя, что у него произошло. Это помогает мне не раздражать его еще больше, задавая вопросы о том, что он уже рассказал;
- если на линии пожилой клиент — изъясняться максимально понятным языком и уточнять, всё ли понятно;
- если клиент ведет себя как обычно — следовать стандартным правилам общения с клиентом.

Ежедневно каждый оператор принимает более 70 звонков, а ведь это 70 разных человек. И ко всем мы стараемся применить индивидуальный подход, опираясь на его настроение, характер и манеру общения. Это помогает не только держать свои показатели в норме, но и поддерживать лояльность клиента к компании.

Чтобы доказать эффективность моего алгоритма и свою клиентоориентированность, **хочу поделиться некоторыми отзывами**, которые оставляли клиенты после моей консультации.

«Я остался очень доволен помощью сотрудника Дарьи Черкасовой, так как с 30 числа я не мог разобраться, как исправить трудность, а остальные не очень помогали. Дарья очень приятный сотрудник, который очень быстро помог», — Владимир Алексеевич.

Клиент выражает благодарность Дарье Черкасовой: «Спасибо за очень культурное, вежливое общение, за реальную помощь и прояснение в вопросе. Побольше бы таких специалистов».

Николай Иванович благодарит Дарью Черкасову: «Оператор уделила достаточно времени на решение вопроса и подробно всё объяснила. Рад, что вещание восстановилось».

**Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Уже почти три года я являюсь частью команды контактного центра «Триколор». Когда я устраивалась, я рассчитывала получить удобный график, хорошую зарплату и комфортные рабочие задачи. И я даже не думала, что найду новых друзей, команду единомышленников и место, куда буду приходить с огромным удовольствием.

Напомню, я живу и работаю в Ростовской области, в станице Кагальницкой, а наш офис находится в Санкт-Петербурге. Между нами почти 2 000 километров, но я никогда не чувствовала этого расстояния. После пандемии мы научились жить в новых условиях, и для нашей команды это был большой толчок вперед. Теперь у нас есть целая база электронных курсов, все программы развития проходят в онлайн-формате, у нас появились дистанционные руководители групп, даже внутрикорпоративные активности проходят онлайн.

Как и для компании, 2023 год для меня прошел очень насыщенно. Я освоила новые техники в наставничестве и обучении действующих сотрудников, благодаря тому, что **прошла курсы на платформе «Россия — страна возможностей»**, там же я освоила методику DISC. Я прокачала навыки публичного выступления и научилась отстаивать свою позицию в рамках внутреннего конкурса «Оператор года», приняла участие в конференции в стиле TEDx и дебатах. Полученные знания и навыки позволяют мне улучшать показатели, развивать карьеру, проявлять инициативу и участвовать в решении новых, сложных, но интересных задач. А навыки коммуникации — быть грамотным собеседником и уверенно общаться как с клиентами, так и с коллегами.

Когда ты видишь прогресс в том, что ты делаешь, твоя вовлеченность растет автоматически. Свой прогресс я измеряю уровнем ответственности по задачам, которые мне доверяют. Я помогаю компании как наставник и участвую в приеме финального экзамена у учеников на входном обучении. У отдела обучения есть специальная анкета, где будущие сотрудники делятся своими впечатлениями о наставнике. **И вот что говорят обо мне ученики** (см. слайд 7):

«Практиковали звонки в игровой форме. Атмосфера была комфортная, дружелюбная. Есть мотивация продолжать обучение».

«На практике царил гармония! Атмосфера, настраивающая на дружелюбие и уют».

«Она здорово мне помогла. Я бы не справился. Было сложно сразу работать в программе, которую видела впервые. Был очень позитивный настрой, я даже почти не боялся выходить на линию».

«Наставник супер! Всё понравилось, всё понятно объясняет».

«Доброжелательная, поддерживающая, но ориентирующая на самостоятельность атмосфера».

Я уже говорила, что помогаю своим коллегам определить свои зоны роста и консультирую их в чатах. Специально для этого мы с руководителем и еще одним коллегой разработали отслеживающие таблицы по специалистам нашей группы. Их цель — улучшить показатели каждого отдельного сотрудника и всей группы в целом, мотивировать на достижение высоких показателей, научиться вести корректные и качественные консультации. После создания таблицы мы распределили всех специалистов между собой и в свободное время брали их данные в проработку. Мы созванивались с каждым индивидуально, а потом вносили в файл рекомендации, которые давали сотрудникам. Когда каждый из нас заканчивал со своим списком, мы менялись «подопечными». Таким образом у каждого было три разных мнения о том, как можно улучшить свои показатели. За пару месяцев **результаты нашей группы стали лучше примерно на 4 %**.

Мне нравится передавать свой опыт и быть уверенной, что после общения со мной специалисту не будет страшно на линии и он не останется в одиночестве, ведь я буду рядом. Мое знакомство всегда начинается со слов: «Привет, я Даша, и на сегодня я твоя помощь и поддержка».

**Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

Я уже говорила о том, что работаю на специальном проекте «Без шаблонов». Его цель — решить вопрос клиента любыми доступными способами, поэтому на проект подбирали сотрудников с хорошими показателями и высокими знаниями процедур. В разговорах с клиентами мы можем отклоняться от всех речевых шаблонов, поэтапного обслуживания и вносить любые нестандартные решения.

Когда-то я работала в магазине детских игрушек, и коллеги научили меня одному **маленькому фокусу, который я использую до сих пор**. Если включить камеру на мобильном телефоне и привести ее на инфракрасную лампочку пульта, то при нажатии на кнопки пульта на экране телефона можно увидеть свет от лампочки. Для детей это просто маленький фокус, потому что они видят то, что не могут увидеть просто так, а нашим клиентам это может помочь проверить, не сели ли батарейки в пульте и работают ли отдельные кнопки.

Для идей по улучшению наших инструментов, процедур или корпоративной жизни **у нас есть Big Cup Лаборатория**. После составления заявки наши идеи отправляются в ответственные подразделения, мы можем принять участие в их реализации. Я придумала, как можно улучшить одну из процедур, и подала идею в лабораторию. После обсуждения идеи в ответственном подразделении я получила долгожданное согласование. Обновленная процедура улучшит показатели сотрудников, а именно уменьшит время по обслуживанию в данной процедуре и повысит корректность консультаций специалистами.

Работа в проекте «Без шаблонов» и моя включенность в процессы позволяют мне проявлять свою креативность и не бояться предлагать что-то новое.

**Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)**

Достигать высоких показателей и находить индивидуальный подход к клиентам мне помогают не только мои личные качества и знания, но и сама компания. Мы не стоим на месте, и в контактном центре появляются новые технологии и проекты.

Этим летом компания столкнулась с некоторыми сложностями, и нам нужно было быстро разработать инструкцию для клиентов и электронные курсы для сотрудников. Но для начала нужно было самим понять, как жить в этих новых условиях. Я с удовольствием была в команде, которая **тестировала разработанные материалы** и предлагала идеи о том, как сделать их понятнее.

Сейчас в компании работают над новыми правилами обслуживания и **внедрением Tone of Voice**. Это поможет всей нашей команде говорить на одном языке как друг с другом, так и с клиентами. Проект «Без шаблонов» — это команда специалистов, которые на себе проверяют рабочие гипотезы и помогают сформулировать новые правила.

Я нахожусь в **постоянном поиске новых подходов и идей** по обучению сотрудников, которые смогу применять на практике. На сайте «Россия — страна возможностей» я дополнительно изучила курс по наставничеству. В нем я нашла для себя дополнительные инструменты для проведения практических занятий. Там же узнала интересный факт: даже влиятельные лидеры имели советников и наставников, которые помогали им раскрыть свой потенциал.

За годы работы в компании я успела изучить множество проектов и инструментов: входящие и исходящие вызовы, работа с видеочатами, опросы, обзвоны партнеров по качеству обслуживания, обработка обращений клиентов. И я не собираюсь на этом останавливаться, дальше — больше!

**Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**

Ну что же, подведем итоги всех блоков, рассуждений и мыслей. Для меня **работа — это прежде всего постоянное развитие себя**, особенно если ты хочешь достигать высоких целей. И конечно же, на пути к таким целям всегда встречаются ошибки, на них мы учимся.

Я очень довольна своими результатами за прошедший год. В нашей компании он был очень непростым, но все мои навыки и умение общаться с различными клиентами помогли сохранить мои показатели на высоком уровне, а моя клиентоориентированность **сохранила наших клиентов лояльными к компании**.

За этот год **я получила сертификат в программе обучения «Я — Наставник»** и теперь постоянно провожу практические занятия с учениками. Это позволяет передать свой опыт и огромные знания, а также выявить сильных сотрудников и найти будущих членов нашей команды.

Руководители групп часто привлекают меня к менторству с действующими сотрудниками. Для меня это значит, что моя обратная связь важна. Также я совместно с руководителем веду отслеживающую таблицу с показателями операторов моей группы. Это позволяет понять, помогли ли твои проработки и нужно ли что-то менять. А еще **я поддерживаю свою команду 24/7**. Даже если я не на смене, коллеги знают, что ко мне можно обратиться и получить помощь.

Я выиграла во внутреннем конкурсе «Оператор года», получила множество новых знаний и открыла в себе новые навыки. Оказалось, **я отличный оратор**. А этот навык нужен не только для публичных выступлений, но и для работы на линии. Ведь оратор может аргументированно донести до клиента необходимость выполнения тех или иных действий.

Этот и множество других факторов делают меня лучшим оператором!

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Черкасова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Дарья Олеговна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Ведущий специалист
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:cherkasowa91@mail.ru">cherkasowa91@mail.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	89381219176

**КОМАНДА:**

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Мохова	Татьяна	Менеджер по внутрикорпоративным коммуникациям	<a href="mailto:mohovati@tricolor.tv">mohovati@tricolor.tv</a>	89213728682