


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Еремкина Ангелина
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	1000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.sberbank.ru/ru/person
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

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

"Просто человеку нужен человек" - простая, но емкая фраза, которая, по моему мнению, описывает мою работу. Но обо всем по порядку. Разрешите представиться, меня зовут Еремкина Ангелина - ведущий специалист отдела обслуживания вызовов контактного центра Сбера. Мой путь в компании можно сравнить с захватывающей историей, полной событий, побед, новых открытий и стремлений. Когда я пришла работать оператором, контактного центра мои представления о работе были достаточно простыми: "Я должна отвечать на звонки". Но с первого дня обучения я поняла, что МЫ не просто голос на том конце провода. Для наших клиентов МЫ - поддержка, опора, помощь и защита. С первых дней практики я заметила, что мне не хватает ресурсов, чтобы решать

вопросы клиентов сразу, и мне приходится тратить наш главный ресурс - время, - на переводы звонков и объяснение вопроса клиента другому специалисту. Мой внутренний исследователь не мог усидеть на месте, и я начала учиться, проходить тренинги, развивать свои навыки, чтобы помочь как можно большему количеству клиентов. Спустя время я поняла, каким багажом знаний я обладаю, и что хочу поделиться с командой каждой крупницей моего опыта и знаний. Я прошла отборы и обучения, и вот теперь я могу гордиться тем, что я:

- **многофункциональный оператор** - решаю 90% обращений клиентов без переключения на другого специалиста
- **мультипликатор, тренер и наставник** - сопровождаю новичков с первого дня теории и до последнего дня практики, во время обучения провожу развивающие тренинги по улучшению Soft и Hard навыков
- **преемник руководителя** - в 2023 году я прошла в кадровый резерв и развиваю свои управленческие компетенции
- **победитель конкурса «Лучший по профессии»** - в 2022 году я заняла первое место во внутрибанковском конкурсе и стала лучшим специалистом контактного центра по всей России.

Быть просто оператором - это не про меня: я хочу быть лучшей, быть поддержкой, помогать людям адаптироваться в быстро меняющемся мире, стать их ориентиром и проводником в мир продуктов и услуг Сбера.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Придя в большую команду, я поняла, что мне нужно выкладываться на 200%, чтобы развиваться вместе с компанией. И даже этого мне недостаточно, я хочу делиться всем, что смогла наработать. Когда я узнала о том, что мы работаем над повышением показателя CSI, я предложила моей команде собрать самые эффективные способы по работе с впечатлениями клиента и поделиться ими со всей площадкой. Чтобы всем было интересно, мы решили записать несколько подкастов, так как это актуальный и удобный формат, - в нашем темпе жизни не всегда есть время читать посты даже с полезной информацией. В поиске информации на тему работы с впечатлениями клиента я посмотрела презентацию с топ - менеджерами Сбера, которая была посвящена развитию компании в направлении LoveMark, и загорелась идеей транслировать эти ценности. Прошла тренинги и начала внедрять эти идеи с самых первых этапов работы с сотрудниками. Благодаря работе руководителей, сотрудников площадки и моему экспертному вкладу показатели удовлетворенности клиентов в целом по площадке выросли с 88% до 89.3%. У самурая есть бесконечный путь, а я на пути к бесконечному развитию, за это я люблю свою работу.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

С самого начала я горела идеей помощи каждому, кто звонит в Сбер. Однако тех знаний, которые я имела на начальных этапах, мне было недостаточно, приходилось часто переводить клиентов и ждать ответа от других специалистов. Это меня расстраивало, поэтому, как только появлялась возможность узнать что-то новое, я первой проявляла инициативу и шла к руководителю с просьбой обучить меня на новый навык. Это помогло мне снизить показатель процента переводов и повысить мою эффективность.

За последние 6 месяцев мой **показатель CSI вырос со 101% до 115%**

90% вопросов я решаю в одном звонке

Эффективность ведения диалога повысилась, за счет чего сократилось время, которое тратит клиент на решение вопроса, **выполнение показателя среднего времени диалога выросло со 101% до 144%**

Коэффициент качества обслуживания всегда 1.00 **моя консультация не только быстрая, но и качественная**

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

Если меня спросят: «Что главное в твоей работе?», я отвечу – «Человечность». За годы работы в контактном центре я поняла, что не всегда те фразы, которые используются в нормативных документах, понятны клиенту, и часто слышала неуверенность на том конце провода. Поэтому с самого начала я старалась как можно проще донести информацию до клиента, либо провести операцию вместе с ним. Когда я понимала, что не могу решить вопрос самостоятельно или такой возможности не было по процедуре, я искала как можно больше альтернативных вариантов исходя из личного опыта, опыта в решении похожих кейсов у коллег или просто углубляясь в изучение процессов. Конечно, помогла многим людям, и мне захотелось поделиться опытом с коллегами, поэтому я стала тренером.

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Для меня быть вовлеченной - это не просто хорошо выполнять свою работу и любить сервис. Для меня это быть вдохновением, другом, наставником, надежным плечом, а иногда и психологом, для тех, с кем я работаю. Каждый мой коллега знает, что ко мне можно обратиться за помощью на работе, если возник сложный вопрос в линии, или просто написать мне в любой ситуации, если нужна поддержка. Я стараюсь вдохновлять и мотивировать людей вокруг себя на участие в различных конкурсах и, использую небольшие поощрения для новичков во время процесса обучения и отвечаю на вопросы сотрудников в группе.

Я не могу пройти мимо коллег, которым нужна помощь.

Однажды в конце моей рабочей смены ко мне подошел специалист, который недавно вышел в линию после обучения. На тот момент он чувствовал себя немного неуверенно без наставника за плечом и боялся предоставить неправильный ответ клиенту. Он поделился со мной своими мыслями. Чтобы поддержать его, я решила остаться с ним, и помочь со сложными вопросами. За время совместной работы мы вместе разобрались в сложных рискованных процедурах, помогли нескольким клиентам сохранить деньги на счетах, предотвратив мошенничество. Я поделилась своими наработками, которые помогают мне быстрее консультировать клиентов и повышать их лояльность. Сотрудник сразу проверил их в линии и выбрал для себя те, что больше всего подходят ему. Через несколько дней мы снова встретились, и он поблагодарил меня, сказав, что наша работа была продуктивной и теперь он использует наши наработки на практике.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Я всегда выбираю людей. Не важно, требуется ли помощь новичку, опытному сотруднику или клиенту. Так как я являюсь не только оператором, но и сотрудником обучения, я стремлюсь к тому,

чтобы данный процесс происходил эффективно и познавательно. Вместе с сотрудниками отдела контроля качества мной были предложены изменения по тренингу «Навыки ведения диалога» для сотрудников нашей экосистемы. Также совместно с куратором обучения мы скорректировали материалы для сотрудников удаленной работы.

Сначала я проводила дообучения новых сотрудников в формате игр для поиска альтернативных решений. Затем - внедрение игровых практик в тренинги и обучения для новых сотрудников, и, наконец, проведение дообучений для действующих специалистов моей группы, а также распространение идей экоподхода и концепции LoveMark среди специалистов и руководителей. Чтобы закреплять пройденное ярким примером и создавать «якоря» для запоминания важных моментов, с моей подачи мы с коллегами разнообразили учебный процесс мемами, посвященными работе. Благодаря этой практике наши стажеры сократили количество критичных ошибок и некорректных переводов на других специалистов. Совместными усилиями команды наша площадка предоставляет заботливый и качественный сервис в соответствии с нашим новым вектором развития.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Вся моя деятельность состоит из коммуникации и знания процессов. Я взаимодействую с кураторами обучения, чтобы быть в курсе всех изменений, которые происходят в программах, с сотрудниками дочерних сервисов и экосистемы, чтобы самой разобраться в процессе работы, исключить ошибки, связанные с некорректными переключениями или консультацией. А также взаимодействую с коллегами из других регионов, чтобы обмениваться опытом. Это позволяет мне развиваться самой и помогать развиваться коллегам, ведь это так важно в быстро меняющемся мире.

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

Я прошла долгий путь, состоящий из взлетов и падений, чтобы сейчас с гордостью делиться своим опытом и достижениями. Я продолжаю улучшать свои профессиональные навыки, вкладывать душу, развивать эмоциональный интеллект, чтобы каждый день предоставлять более качественный и заботливый сервис. И как одно рисовое зерно может склонить чашу весов, я верю, что моя работа может изменить жизни 1000 тысяч людей.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Еремкина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ангелина Михайловна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	angelina.eremkina21@gmail.com
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	+79867646329