


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Кислов Вадим
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Самара
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	210
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/НМсХIIBDBoU

ВАШЕ ЭССЕ

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

Тургенев писал «Исполнять свой долг, свое дело». На данном выражении и построена моя работа. Кредитные продукты – это очень удобный инструмент для срочного приобретения дорогостоящего имущества без накоплений и времени, потраченного на них. Но иногда в жизни каждого человека могут случиться финансовые трудности, которые могут привести к долговой яме, из которой выбраться очень сложно. И даже если получается закрыть всю задолженность, клиент может побояться дальше пользоваться заемными средствами. В этот момент, когда клиент думает, что попал в безвыходную ситуацию, наступает время моего звонка. И пока дело не дошло до суда, я помогаю клиентам понять и оценить все риски, рассчитать платежи, чтобы выйти с просроченной

задолженности и восстановиться в платежах, вернувшись в статус надежного клиента. Но о том, как мне это удастся, подробно расскажу позже, а пока, давайте познакомимся.

Когда вы слышите слово «Взыскатель», какая картина возникает в голове? Наверняка, Вы представляете себе огромного мужчину в кожаной куртке с низким угрожающим голосом, от вида которого хочется незамедлительно отдать всё что имеешь, лишь бы он от тебя отстал. Такие же стереотипы были и у меня, когда я устраивался во взыскание. Но как оказалось, главная задача моей работы не «выбивать долги», а помогать клиенту найти выход из трудной ситуации. Для того чтобы, помочь клиенту, сначала нужно выслушать и поддержать, при необходимости, после того как уже будет известна вся история задолженности: с чего начиналась и по какой причине сохраняется, нужно предлагать те пути решения, которые помогут решить проблему. Но и выслушать не всегда достаточно, иногда важно разбираться в сферах деятельности клиента. Эти знания помогают понять, когда будет сезон продаж или выплаты, подводные камни в бизнес-процессе, особенности рабочих моментов и многое другое. Именно эта часть работы для меня самая любимая. Так как я очень разносторонняя и многогранная личность, люблю расширять свой кругозор и погружаться в разные сферы деятельности, я часто могу дать клиенту рекомендацию как разобраться не только с задолженностью, но и делюсь вариантами решения проблем, которые мне помогли при изучении нового дела, ремесла или хобби. А увлекаюсь я многими направлениями, которые не связаны между собой: автомобили, маркетинг, разработка веб-приложений, баз данных, ведение и организация мероприятий, электронная музыка и игра на гитаре, видеосъемка и это еще не полный список.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Когда я выбирал место работы, я хотел устроиться в компанию, которая постоянно растет, развивается, с хорошей репутацией и уже давно известна людям. В голову приходили только зарубежные организации, как вдруг передо мной проехал автобус с рекламой «Сбер Мега Маркет». Тогда мне стало интересно, сколько дочерних компаний есть у Сбера. После поиска информации в интернете, я удивился тому, что Сбер это не просто банк, а целая экосистема, которая, успешно развивается во многих сферах деятельности. Именно эта политика развития компании, меня вдохновила работать в крупнейшей, перспективной организации.

После трудоустройства меня ознакомили с программным обеспечением среди которых меня удивили программы помощники для сотрудников. Возможность вести свои достижения и опыт в формате социальных сетей, вызвали у меня желание быстрее заполнить информацию о себе. Фидбек от своего профиля я получил моментально. Когда руководство узнало о моих навыках, мне сразу предложили реализовать телеграм-бота для руководителей, помогающий предотвратить отток персонала. Не сомневаясь ни минуты, я взялся за это дело. После чего бот был интегрирован в трех городах на площадках нашего подразделения. Обо мне узнал весь центр и в перерывах между работой и дополнительными задачами, я помогаю коллегам устанавливать ПО на личные устройства, создавать правильно заявки в программе поддержки сотрудников и тестировать новое ПО, заполняя чек-лист по работоспособности. А также, я организовал корпоратив на 3-летие центра и провел его, за это директор центра и состав руководства наградили меня грамотой Активист Центра.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Когда я обучался, мне включали диалоги успешных сотрудников. С каждым новым диалогом, я

удивлялся, как можно знать множество законов, пунктов кредитного договора, вовремя отрабатывать возражение и сохранять лидерство в негативном диалоге. Все коллеги, которые меня обучали, разговаривали четко, уверенно и не позволяли себе проявлять эмоций. Я думал, что мне никогда не достичь такого уровня, ведь я по своему темпераменту добрый, отзывчивый и сопереживающий человек. Страх того, что я не подойду для этой должности, преследовал меня первый месяц работы, но тогда я даже и не мог представить, что мои качества станут моей фишкой и будут напрямую влиять на показатели.

Начал я работу взыскателем с ранней стадии сбора, где куратор мне объяснил, как правильно поддерживать клиента в сложной ситуации и при этом не уходить от темы диалога. Психолог центра множественными практиками научил сохранять спокойствие, контролировать эмоции и грамотно выходить из конфликтных ситуаций. После чего, я начал применять все знания на практике и результат, который я получил, мотивирует меня до сих пор развивать свои коммуникационные навыки и изучать психологические приёмы.

Как правило, в начале диалога я заменил вопрос «По какой причине не оплачиваете?», на более клиентоцентричный «У Вас что-то случилось?». Благодаря этому я располагаю клиента к себе, узнаю действительную причину просрочки, поддерживаю клиента и возвращаю к реальности, объясняя, что не платить, это не выход, что такое решение только добавит сложностей дальше, которые в итак не простой ситуации, будут мешаться. Благодаря такому подходу, мой план по взыску всегда выше 100%.

За период работы я уже имею большое количество диалогов, в которых клиенты меня благодарят. Чаще всего за то, что вошел в положение, понял ситуацию и помог выйти с просрочки. Поэтому, для клиента я не взыскатель, а помощник по борьбе с долгом.

Также, новый процесс на котором я работаю, позволяет мне перед звонком, внимательно изучить личное дело клиента, составить психологический портрет и подобрать правильные мотиваторы.

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

Для меня клиентоориентированность – это не просто соблюдение субординации в диалоге, а правило которое, обязывает не только понять, но и поспособствовать решению проблемы клиента. Однажды был случай, когда клиент никак не мог продать свой автомобиль, так как все, кто приезжают, сбивают цену ниже действительной стоимости. После того как я узнал марку и состояние автомобиля, убедился в том, что клиент хочет адекватную цену, я придумал план, как продать авто по цене клиента.

Клиент продавал машину за 500 тысяч рублей, а покупатели часто просили сделать скидку, на оформление документов, комплект зимней резины, перевозку в другой город и т.д. Исходя из этого, я сделал вывод, что все просьбы снизить цену не связаны с состоянием автомобиля. Я предложил сфотографировать машину сразу после автомойки, положить в салон коврики, как делают официальные дилеры, старую зимнюю резину которая стоит отдельным объявлением включить в стоимость и указать, что отдается вместе с авто. Ценник мы решили завесить на 100 тысяч рублей и написали в начале объявления «возможен торг». Через пять дней у клиента купили автомобиль за 530 тысяч рублей и были довольны тем, что им сделали скидку аж на 70 тысяч рублей. Клиент остался благодарен, так как решил вопрос с задолженностью и продал автомобиль дороже ожидаемой цены.

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

Я остаюсь вовлеченным в работу благодаря ряду причин. Каждый день попадают разные клиенты, к которым нужен индивидуальный подход, это позволяет постоянно придумывать новые способы помочь, и каждый новый клиент позволяет ощущать себя на новой работе. С одним клиентом ты программист, с другим детектив, с третьим ты автоброкер, с кем-то инвестор, дизайнер, психолог и так можно перечислять долго, но главное, что всегда работа всегда остается для мен интересной и не дает заскучать

Различные задачи, которые я беру на себя для помощи центру, вдохновляют меня и позволяют чувствовать себя частью огромной семьи. Благодаря мероприятиям я обретаю новые связи, знакомства, полезные контакты и просто единомышленников, с которыми можно после работы сходить в поход, ресторан, поучаствовать в фестивалях, марафонах, обсудить перспективы роста, что заставляет приходить на работу как во второй дом.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Во взыскании не всегда встречаются люди, которые попали сложную жизненную ситуацию. Бывают те, кто намеренно уклоняются от обязательств. Такие клиенты, как правило, посмотрели рекламу банкротства и не представляя всей процедуры, решаются оставить средства банка себе, не подозревая о последствиях. Либо те, кто обижены на банк за блокировку карты, долгое обслуживание, трудности в получении ипотеки т.д. Таких клиентов легко обнаружить посредством ознакомления с личным делом. Они обычно дают много ложных обещаний, в диалогах шутят, но забывают, что все их данные есть в банке.

Здесь вступает в силу моя детская мечта стать детективом. Я выписываю в блокнот все диалоги клиента, размещаю на доске расследования и соединяю все красными нитями, как в фильмах про детективов. На удивление, метод очень рабочий. Благодаря нитям видно взаимосвязи и можно подтвердить или опровергнуть достоверность слов. А если проанализировать диалоги, то можно найти места, где клиент вводит в заблуждение сотрудников банка.

Например, клиент утверждает в диалоге, что после работы забирает ребенка со школы и ему неудобно разговаривать в разрешенное время, регламентированное ФЗ-230, а в другом диалоге утверждает, что был в отпуске 2 недели, не пришли отпускные выплаты и работодатель обещает их только при следующей зарплате. Возникает вопрос, с какой целью клиент, находясь в отпуске, просил перезвонить в другое время, утверждал, что едет с работы. Расследование позволяет задавать правильные вопросы, которые помогают понять полную картину.

Творческий и нестандартный подход к работе позволяет мне разговаривать с клиентом на его языке, найти индивидуальный подход к его ситуации, расположить и успокоить клиента или быть более серьезным и строгим с тем клиентом, которого нужно вернуть в конструктивное русло.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Для того чувствовать себя на работе заряженным, утром я хожу до работы пешком под музыку, за кружкой кофе, до начала рабочего дня мы с коллегами собираемся в комнате отдыха и обсуждаем стратегии и делимся опытом: кто чем воспользовался вчера, кому что помогло и какие планы на сегодняшний день. Для улучшения своих показателей, я постоянно работаю над собой и придумываю новые стратегии поведения себя как в офисе с коллегами, так и по телефону с клиентами. Люблю изучать инструменты и навыки самоконтроля, такие как тайм-менеджмент, организация рабочего пространства и другие. Например, по личной инициативе, чтобы не забывать

важные встречи, обучения, звонки срочным клиентам, я для себя веду расписание дня в «MS OneNote», где явно обозначаю свои планы и сроки для них. Руководство видит мою целеустремленность, за что часто награждают и отмечают на собраниях.

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

Завершая рассказ о себе, хотелось бы подвести итоги.

Главное, что мне нравится в работе:

- Работа в крупной компании позволяет реализовать свои способности, которые не связаны с непосредственным функционалом и при этом получить за это вознаграждение.
- Возможность проявить креативность в работе, применив нестандартный подход к клиенту.
- Осознание важности своей работы, заключающейся в возможности помогать клиентам.

Если говорить о дальнейшем развитии в нашем центре, то на этот счет у меня большие планы.

Цифровые технологии постоянно развиваются и появляются постепенно во всех сферах деятельности. Наш центр не исключение. Я планирую помогать центру внедрять новые технологии, которые помогут коллегам стать более эффективными.

Скоро подходит год, как я работаю в центре, и за это время уже много чего сделал, чему научился и где участвовал. Со временем хочу попробовать себя также в наставничестве, где буду передавать свои знания новым сотрудникам, помогая им избежать тех ошибок, страхов и стереотипов, с которыми сталкивался я.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Кислов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Вадим Андреевич
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	vadimnima@gmail.com
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	+79371881201