

## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Гамаюнова Оксана
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Тула
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1000
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru">https://www.sberbank.ru</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)**

Меня зовут Оксана Гамаюнова, уже более двух лет я занимаю должность менеджера по работе с клиентами в контактном центре Сбербанка. Моя работа напрямую связана с юридическими лицами, осуществляющими **внешнеэкономическую деятельность** - это очень большая ответственность и непрерывный поиск эффективных решений для наших клиентов. Моя профессиональная роль требует не только глубоких знаний в области финансов, но и способности быстро адаптироваться к меняющимся условиям ведения бизнеса. ВЭД - это сложная и динамичная сфера, и я постоянно совершенствую свои навыки, чтобы предоставлять нашим клиентам актуальные и компетентные консультации.

Моя миссия не ограничивается стандартными процедурами: меня вдохновляет возможность помогать клиентам осваивать ВЭД и становиться более уверенными в использовании банковских услуг. В этом процессе действую как стратегический союзник - вношу свой вклад в рост качества

бизнеса наших клиентов и их отношений с международными партнёрами. Операторы поддержки, как никто другие, способствуют повышению лояльности и укреплению экономических связей российских организаций на мировой арене.

Наши клиенты не обязаны знать валютное законодательство, чтобы совершать операции в банке. За это отвечаем мы - сервисная поддержка. Каждый вопрос превращаем в ясное решение, разъясняя каждую деталь валютного контроля доступным языком. Осведомлённость об актуальных изменениях и нововведениях - наш стандарт: **за последний год я адаптировалась более чем к 15 новым Указам президента, обеспечивая бесперебойную валютную деятельность наших клиентов.**

Мы не просто реагируем на запросы - мы предвосхищаем их, укрепляя доверие и лояльность. Каждый диалог с клиентом - **это шаг к долгосрочному партнёрству и наша команда первой линии играет ключевую роль в этом процессе**, оказывая поддержку на всех уровнях: от VIP-клиентов до тех, кто ещё не стал нашим партнёром.

Я работаю в многоканальной среде, где моя экспертность проявляется как в голосовых, так и в текстовых консультациях. В совершенстве владею обеими формами коммуникации. Многие задают вопрос: где проще консультировать клиентов голосом или в чате? У меня получается помогать клиентам с одинаковой любовью и там, и там, ведь в обоих случаях моя цель остаётся неизменной - довольный и уверенный в своём банке клиент.

**Мой профессиональный путь - это синергия навыков наставника и лидера**, готового к непрерывному росту и развитию. Совершенствуясь в этой роли, я прокладываю путь для новых сотрудников, преодолевая с ними сложные клиентские кейсы и обучая их искусству качественного обслуживания с сохранением тональности бренда.

Моё призвание - помогать другим, и когда я вижу результаты своей работы, это заставляет моё сердце биться чаще. В этом году за вклад в корпоративную культуру и высокий уровень вовлечённости мне была вручена награда, которая дала уверенность в том, что моя работа ценна для банка.

Также я прошла отбор в Школу молодого руководителя, что открыло новые горизонты для профессионального роста - попасть в кадровый резерв сотрудников и совершенствовать навыки тимлидера.

Я активно вношу свой вклад в развитие корпоративной культуры, организуя и поддерживая мероприятия, которые способствуют сплочённости и вовлечённости нашей команды.

"И нет величия там, где нет простоты, добра и правды". Эти слова моего земляка, Льва Толстого, являются моим профессиональным фундаментом. Прозрачность в каждом аспекте работы не только внушает доверие, но и гарантирует, что каждая консультация - неизбежно ведёт к росту удовлетворённости клиентов.

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

Взаимодействие с клиентами требует не просто базовых навыков общения, но и глубокой эмпатии. Это умение включает в себя не только способность чётко выражать свои мысли, но и внимательно слушать, проявлять интерес и доброжелательность. Истинная сила консультантов не в запоминании типовых ответов, а в умении предлагать решения для сложных и специфических вопросов, что существенно увеличивает уровень удовлетворённости клиентов и представляет собой зону роста для нашего банка.

В начале своей карьеры я, как и многие коллеги, полагалась на записи в тетради. Однако быстроменяющаяся информация требовала более гибкого подхода. Поэтому когда в нашем управлении была поставлена цель- приоритизировать использование «Базы знаний»- важного инструмента, где собраны данные по всем клиентским вопросам, я активно взялась за ее оптимизацию.

Мои инициативы, включая разработку **17 предложений по улучшению базы ВЭД и анализа более 80 страниц**, оказали влияние на показатели АНТ. Так среднее время обработки обращений за третий квартал сократилось **на 4%**.

Одно из внесённых мною изменений - **переформатирование страницы консалтинговых услуг по ВЭД** из непривлекательного текстового блока в наглядную и функциональную таблицу с удобной навигацией, указанием стоимости услуг и сроков исполнения.

Благодаря эффективному поиску информации и новым удобным форматам представления данных, уровень удовлетворённости клиентов (CSI) значительно вырос, а число ошибок внутренней оценки качества (ВОК) сократилось. К третьему кварталу CSI достиг **85,2%**, что на 1,1,% больше по сравнению с предыдущим периодом, а процент сотрудников со сниженными баллами ВОК уменьшился на **3%** по отделу.

Регулярный анализ переписки с клиентами является для меня неотъемлемой частью работы. Этот процесс позволяет мне выявлять и редактировать шаблоны ответов, оптимизируя тем самым коммуникацию. Всё началось с тщательного анализа моих собственных чатов в поисках улучшений: какие моменты можно упростить, чтобы диалог был максимально ясным и понятным и для клиента, и для оператора. Рассматривая чаты коллег и анализируя случаи, когда клиенты оставляли негативные отзывы, я активно включилась в процесс их улучшения.

Чтобы консультации соответствовали высоким стандартам клиентоориентированности, разработала и внедрила **15 новых шаблонов** ответов, что упростило и ускорило работу операторов. Эти изменения привели к снижению количества дизлайков из-за неверной консультации на 3% и увеличению положительных оценок наших консультаций в чате. Также благодаря этим усилиям произошло сокращение количества ошибок по ВОК среди сотрудников чата **на 7%**.

Контроль и управление ключевыми показателями эффективности работы линии, таких как LCR и SL, также лежат в зоне моей ответственности. Ежедневно дирижирую потоком обращений, обеспечиваю своевременное подключение сотрудников и стабильное выполнение целей по обслуживанию клиентов. Под моим руководством за последние два квартала линия неизменно достигает установленных показателей, даже в условиях пиковых нагрузок.

Благодаря гибкости и обученности в различных областях, я могу предложить помощь коллегам по всему банку, особенно, когда речь заходит о смежных линиях, таких как операционная поддержка. Когда ожидается повышенный поток обращений на эту линию, меня привлекают для помощи.

Все мои личные достижения стали возможны благодаря совместной работе нашей большой команды. Это плод многолетних усилий множества людей, направленных на предоставление наилучшего клиентского сервиса.

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

*«Ваш успех крайне редко превышает уровень вашего личного развития, ибо вы привлекаете успех только став человеком, способным его привлечь».*

Это цитата из моей любимой книги «Магия утра». И я с этим полностью согласна.

Ключевые навыки успешного специалиста по обслуживанию клиентов, требуемые для достижения превосходства в быстромеменяющейся и высококонкурентной среде, схожи с теми качествами, которые приносят успех в любых других сферах жизни. Они являются основой для формирования сильного характера и укрепления уверенности, как в офисе, так и за его пределами.

Ключевым показателем и индикатором успеха для меня является внутренняя оценка качества (ВОК). В начале пути я с замиранием сердца смотрела результаты своей работы в отчете. И часто в нем были сниженные баллы за консультации. На 10-20-30 баллов. Из пяти проверенных звонков в месяц недочеты были в каждом третьем. Можно было это обосновать небольшим опытом и недостаточной обученностью, но я знала, что все зависит только от меня и не хотела давать себе поблажек. Я задалась целью стать экспертом в ближайший год- уверенным и знающим сотрудником, на которого могут положиться клиенты и коллеги. В одной из книг я прочитала фразу: Лучший способ научиться- учить этому других. Это стало началом моего пути как наставника. Теперь я не могла подвести не только себя, но двух новых сотрудников, которых обучала ВЭДу с начала календарного года. А позже, как писала выше, занялась оптимизацией базы знаний. Что также способствовало моему быстрому заполнению пробелов в знаниях и структурированию ее в голове.

Моя операционная эффективность - это оцифрованный успех, отражение моего стабильного профессионального роста и прогресса. Прошедший год был для меня наполнен усиленным самосовершенствованием, за этот период удалось достичь:

- **Максимального балла в системе внутренней оценки качества** консультаций - 100 из 100, что говорит о высоком профессионализме и точности в общении с клиентами, за что я регулярно получаю благодарности. За этот год я на протяжении всех месяцев имею наивысший балл и статус «отличник сервиса». (см. слайд 4)

- **100% производительности**. Это стало возможным благодаря успешному освоению программы «СОЛО на клавиатуре», значительно повысившей мою скорость печати, что позволило занимать лидирующие позиции по показателям АНТ при высокой рабочей нагрузке.

- Строгого соблюдения расписания работы, перерывов, смены функционала, встреч с руководителями. В этом помогает система WFM, **показатель АДН** (соответствие расписанию) выполнен **на 100%** в течение всего года, что свидетельствует о дисциплинированности и надёжности.

В своей роли в Сбербанке высоко ценю ответственность - ключевое качество, которое я усвоила, работая здесь. Чтение книги "Искусство системного мышления" позволило мне глубже понять суть этого определения: ответственность - это способность принять вызов и достойно ответить на него. Эта фраза всегда придаёт мне сил в сложных ситуациях, где каждый запрос клиента - это вызов, к которому подхожу с должным уважением и решимостью помочь.

Кроме того, обучила трёх операторов горячей линии навыкам работы в чате, что подчёркивает стратегию универсализации способностей команды.

В начале следующего года, планирую принять активное участие в создании учебных программ для подготовки коллег к сложным вопросам, разрабатываю план их обучения, возможно, сниму с командой единомышленников несколько видеороликов.

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

В Сбере придерживаются клиентоцентричной модели ведения бизнеса, в основе которой лежит глубокое понимание ценности каждого клиента. Ключевым индикатором уровня нашей ориентированности на клиента - это показатель CSI. Он не просто отражает наши принципы - это фундамент, который мотивирует каждого сотрудника приходить на работу и делать её наилучшим образом. Наш банк представляет собой большую машину, где клиент - это главный пассажир, а мы, сотрудники, - это механизмы, обеспечивающие его удобное и эффективное путешествие.

Мой личный показатель CSI демонстрирует стабильный рост, отражая не только качество обслуживания, но и глубокую приверженность принципам клиентоцентричности. Показатель CSI за второй квартал 2023 года достиг 83%, и продолжил рост, достигнув 85,7% в третьем квартале. И в целом, по отделу также наблюдается положительная динамика благодаря тому, что каждый и я лично проделываем шаги на пути к этой цели.

Высокий уровень клиентоориентированности, на мой взгляд, заключается в умении видеть за границами стандартных процедур и регламентов. Это значит, что я не просто решаю текущие вопросы клиентов, но и создаю такие условия обслуживания, при которых клиент будет чувствовать себя ценным и уникальным.

В этом очень мне помогает эмпатия. Я постоянно совершенствуюсь в этом. Имею высшее образование в области психологии, а также в этом году я прошла комплексную обучающую программу «**Эмпатия- наш приоритет**». Разбирая ситуации и кейсы из практики, я загорелась желанием улучшить свою работу в этом направлении. На курсе было много практических заданий, одно из которых - проанализировать свои звонки/чаты, где клиент проявлял негатив, и уже постфактум разобрать чувства клиента, понять его эмоции, что могло к этому привести и записать всю информацию в дневник эмпатии. После анализа мы отыгрывали диалог, уже с более глубоким пониманием чувств клиента, работали с техниками присоединения. Но стоит сказать, когда ты погружен в контекст - сопереживать и проявлять участие и эмпатию становится естественно и легко! Именно после этого курса я вместе с коллегами внимательно проанализировала обратную связь, включая дизлайки в чатах. Например, обнаружив, что 30% дизлайков были связаны с автоматическим закрытием чата после 2х минут бездействия оператора, было решено увеличить время ожидания до 5 минут. В результате количество дизлайков по этой причине сократилось до нуля, что позволило стать более внимательными к потребностям клиентов и повысить их удовлетворённость работой банка.

Клиентоориентированность для меня - это осознание того, что каждый мой шаг оказывает влияние не только на решение проблемы клиента в моменте, но и создаёт его впечатление о банке в целом. Высокий уровень клиентоориентированности подразумевает активное внимание к деталям, предвосхищение потребностей клиентов и предоставление персонализированного сервиса. Это создаёт положительный опыт, который способствует не только повторным обращениям, но и рекомендациям нашего банка другим потенциальным клиентам.

Каждый контакт с человеком превращается в возможность построить долгосрочные отношения. Такой подход не только укрепляет доверие и лояльность, но и служит важным фактором в поддержании хорошей репутации компании на рынке, ведь сервис формирует имидж компании.

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

Принцип «Мы - одна команда» в Сбере - это не пустые слова, а философия, пронизывающая каждый аспект нашей работы. Быть открытым и вовлечённым - это основная ценность, которой мы дорожим.

В составе креативной группы отдела занимаемся организацией корпоративных праздников, дней рождений, проведением конкурсов и мероприятий, создавая незабываемые моменты для всей команды. В последний год я внесла свой вклад в 10 корпоративных мероприятий, в пяти из них как капитан команды, вдохновляя и мотивируя коллег к активному участию. Моё умение организовать и визуализировать, будь то видео, фотографии или коллажи, помогает сплачивать коллектив и раскрывать их таланты.

Помните, я рассказывала о том, что обучилась методу слепой печати? И что я сделала? Решила поделиться этим опытом с коллегами, которые тоже освоили эту программу.

**Конкурс «Клавадром»**, направленный на обучение навыку быстрой печати, стал одним из многих успешных проектов, в которых я принимала участие. Благодаря этому мероприятию сотрудники нашего отдела не только заняли первые места, но и некоторые из них успешно переключились на работу в чатах, демонстрируя выдающиеся результаты по скорости набора текста, что повысило общую эффективность работы.

Также в этом году, благодаря моей инициативе и знаниям в сфере фотографии, коллеги доверили мне **организацию фотосессии для нашего отдела**. Получившиеся фотографии украсили наш офис, вдохновили на создание памятного альбома и укрепили дух команды.

Во втором квартале вместе с коллегами приняли участие в спортивном **конкурсе «Тело в дело»**, который оказал значительное влияние на корпоративную культуру. Он не только помог укрепить наше здоровье, но и стал источником неиссякаемой энергии и положительных эмоций. На протяжении четырёх недель участники конкурса становились посланниками Японии, Индии, Франции и России, выполняя упражнения, вдохновлённые этими культурами, и создавая креативные видео. В качестве лидера своей команды я брала на себя ответственность за создание и монтаж видеороликов. Это был месяц, в течение которого мы были не просто коллегами, а настоящей командой, и доказательством нашей слаженности стало наше первое место по городу.

Не менее впечатляющим был социальный проект **«Марафон зелёных дел или ещё раз про любовь»**, в рамках которого мы внедряли экологические привычки, учились бережному отношению к окружающей среде и даже организовали мероприятие «Быстрые свидания», что укрепило наши внутриколлективные связи и, к удивлению многих, привело к зарождению новых романтических историй. Все собранные средства пошли на посадку деревьев на территории нашего бизнес-центра.

Моя инициативность проявилась и в проекте **«Амбассадоры Сбера»**, где я с энтузиазмом рассказывала сотрудникам о сервисах банка и делилась собственным опытом их использования. Коллеги знают, что я всегда в курсе всех новинок. Этот курс, нацеленный на повышение профессионального представления банка и участие в качестве экспертов на различных мероприятиях, стал новым направлением в моём профессиональном развитии.

Эти мероприятия помогают укреплению нашего коллектива, росту уровня удовлетворённости и активного участия каждого сотрудника в жизни компании. Они ведут к росту лояльности персонала, снижению текучести кадров и усилению духа единства в команде. Когда наши сотрудники счастливы и чувствуют себя ценными, они предоставляют клиентам исключительное обслуживание, что неизбежно приводит к повышению уровня клиентского доверия и лояльности. Это напрямую влияет на показатель CSI и способствует увеличению прибыли банка.

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

Осознание важности самоконтроля и эффективного распределения энергии стало ключевым. Я

научилась не только справляться с большим объёмом задач, но и предотвращать профессиональное выгорание, стресс и переутомление. В этом мне помогли методы, изложенные в книге **«Джедайские техники. Как стать в 100 раз продуктивнее»**.

В одной из глав говорится, как важно чередовать работу с качественным отдыхом. А также приведены техники дыхания в стрессовых ситуациях. Если раньше в своём стремлении быть лучшей я усиленно трудилась, испытывала стресс и все равно продолжала работу, то накопленное напряжение со временем давало о себе знать. Теперь же, когда я научилась отдыхать - без телефона, музыки, постороннего шума и фильма - качество рабочих часов улучшилось в разы.

Также я узнала про принцип «8-8-8». 8 часов на сон, еще 8 работу и остальное- личное время. На протяжении года я следую этому принципу, даже во время выполнения объемных проектов. Кстати, это любимый принцип сотрудников компании «Лего» уже на протяжении многих лет. На своем опыте мне удалось подтвердить практически- такой подход к планированию времени позволяет повысить продуктивность и сохранять рабочий настрой и хорошее настроение.

Я поняла, что **чёткое понимание целей и направления своих усилий необходимо для эффективного движения вперёд**. Планирование, как рабочего времени, так и личной жизни стало ключом к профессиональному росту. А использование техники S.M.A.R.T для постановки целей позволило мне добиться высоких результатов.

Благодаря этим усилиям, в течение года я не только достигла выдающихся показателей эффективности, но и была отмечена грамотой за успехи в работе.

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

Моя стратегия общения с клиентами базируется **на постоянном саморазвитии и изучении новых методик**. Например, чтение профессиональной литературы и анализ актуальных статей помогают мне быть в курсе передовых тенденций в области клиентского обслуживания. Применение системы DISC для определения типа личности клиента даёт ключ к пониманию его мотивации и ожиданий, что позволяет формировать обслуживание, идеально согласованное с его характером и предпочтениями.

Этот подход приводит к положительным откликам и благодарностям, что является не только признанием моей работы, но и стимулом для дальнейшего развития. Каждый день стремлюсь не просто отвечать на вопросы, а создавать истории успешного обслуживания, которые клиенты будут помнить и которыми захотят поделиться.

Вдохновлённая этим, я также инициировала **создание внутреннего обучающего семинара** для коллег, где делюсь своим опытом и методами работы с разными типами клиентов. Мы рассматриваем реальные кейсы, анализируем сложные ситуации и вместе ищем оптимальные решения. Эти семинары не только повышают квалификацию нашей команды, но и способствуют обмену опытом и знаниями, что в свою очередь приводит к росту общего уровня клиентского сервиса в нашем банке.

Я убеждена, что для предоставления сервиса высочайшего качества, необходимо постоянное развитие и обучение. Именно поэтому регулярно участвую в профессиональных тренингах и мастер-классах, посвящённых новым технологиям и методам в сфере клиентского обслуживания. Это даёт возможность не только улучшать свои навыки, но и вносить новые идеи в работу нашей команды, делая её более инновационной и отзывчивой к потребностям клиентов.

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

Мои успехи в работе — это крепкий фундамент, на котором я строю планы для своей мечты. Каждый достигнутый результат, каждая похвала — это ступени к осуществлению моего путешествия. Я уже начала первые практические шаги на пути к большой мечте: приобрела спальник и палатку, а также приняла участие в корпоративном походе.

Моё признание лучшим сотрудником за второй квартал — это не просто благодарность за работу, это подтверждение того, что мой личностный рост, развитие корпоративной культуры и интенсивная вовлеченность высоко ценятся.

В погоне за личностным ростом я освоила **7 разносторонних курсов**, которые существенно усилили мои профессиональные компетенции и способствовали успешным консультациям, как на рабочем месте, так и в жизни вне офиса. Это даёт мне уверенность в том, что я могу достичь любой цели.

Касательно развития корпоративной культуры и вовлечённости, мои инициативы простираются от организации необычных корпоративных мероприятий до участия в значимых социальных проектах банка. В каждом из этих начинаний вкладываю не просто усилия, но и частицу души, стремясь привнести в нашу работу нечто большее.

Внекарьерные интересы, такие как фотография, танцы и йога, а также участие в 10-километровом марафоне, гармонично дополняют мою личность, придают энергию для работы.

Наставничество и самообучение — мои ключевые инструменты на пути профессионального роста. Осознанное стремление к развитию компетенций и выбор карьерного пути не только даёт мне ощущение управления собственной жизнью, но и становится примером для окружающих.

Каждая награда открывает передо мной новые двери для достижения заветной цели: реализации лидерских качеств, создания мотивированной команды и вдохновения сотрудников на новые свершения во благо компании и каждого её сотрудника.

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Гамаюнова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Оксана Владимировна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Менеджер по работе с клиентами
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:ovgamayunova@sberbank.ru">ovgamayunova@sberbank.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	89639330959

**КОМАНДА:**

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Старых	Антон	Руководитель проектов	ANStaryih@sberbank.ru	+79525518248