


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Бурцева Вероника
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СТД Петрович, ООО
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Великий Новгород
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	750
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://petrovich.ru/">https://petrovich.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>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=vlpmqyjpbWU">https://www.youtube.com/watch?v=vlpmqyjpbWU</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Меня зовут Вероника Бурцева и 2 года назад я стала частью команды «Петровича». Вам, наверное, интересно узнать, кто я? Давайте расскажу!

Мама назвала меня Вероникой, но если бы она знала, чем я буду увлекаться, то дала бы мне имя «Флора». Моё хобби - это комнатные растения. У меня больше 70 зеленых друзей. Я веду блог по

растениеводству, в котором уже 1650 подписчиков, и эта цифра постоянно растёт. В ноябре вышло интервью со мной для Яндекса в рубрике «Я так живу», где рассказала, как уживаюсь с таким количеством растений в доме.

Вы спросите, а при чем тут «Петрович»? Днём я пребываю в медитативном состоянии: поливаю, ухаживаю, удобряю растения. Но вечером, когда город засыпает, я снимаю с себя зеленые крылья и надеваю воображаемую оранжевую каску, сажусь за компьютер, и становлюсь специалистом, который стоит на страже заказов покупателей.

Строительный торговый дом «Петрович» — отечественная компания, которая специализируется на продаже строительных и отделочных материалов. Ассортимент компании превышает 40 000 наименований и скоро эта цифра увеличится.

Я познакомилась с «Петровичем» случайно, увидев вакансию менеджера отдела продаж удаленно, и решила, что попробую. «Петровича» пока нет в моём городе Таганрог, поэтому я и не представляла, чего ожидать. И с большим интересом приступила к обучению, погрузившись в мир строительных материалов.

Было ли мне трудно? Очень! Я помню, как мне было неловко в начале работы, потому что не знала ответы на вопросы, которые задаёт клиент. Даже иногда покупатели просили другого оператора, который имеет больше опыта. Я учила «Словарик строителя», чтобы быстрее понять запросы. И со временем всё стало получаться. Именно эти трудности привели меня к той точке, где я нахожусь.

Сейчас в мои функциональные обязанности входит:

- оформление заказов клиента;
- решение сложных и нестандартных ситуаций, которые коллеги не успели решить днём;
- консультирование по запросам клиента во всех каналах;
- корректировка существующих заказов;
- оформление заказов с сайта, выпадающих на доработку;
- расчет строительных материалов по запросу клиента.

Выполняя свои рабочие обязанности, я помогаю компании достигать стратегических целей:

- занимать лидирующие позиции на рынке DIY Российской Федерации;
- вести эффективный бизнес, направленный на максимизацию прибыли.

Поэтому я ставлю перед собой следующие задачи:

1. Выполнение плана продаж.

Цветочные магазины выполняют свой план по продажам из-за меня, а я делаю всё, чтобы «Петрович» всегда был лидером в этом показателе. За последние 10 месяцев мой оборот всегда перевыполнен в среднем на 120%. (стр.3 сопр.файл)

2. Быстро обрабатывать запросы клиента.

За последние 10 месяцев я обработала 6496 контакта. Это на 20% больше, чем средняя скорость оператора нашего Контакт-Центра. (стр.4 сопр.файл)

3. Предоставление качественного сервиса.

У меня растут не только орхидеи, но и количество положительных отзывов от покупателей. Год назад я получала отзывы один раз месяц, а теперь я получаю минимум 5 положительных отзывов за такой же период.

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

Вы же помните: «...вечером, когда город засыпает, я снимаю с себя зеленые крылья...»...

Моя смена начинается в 20:00. В это время прекращает работу большинство наших отделов. У нас работает линия менеджеров по ассортименту и сложным заказам, к которым операторы обращаются днём за консультацией и сложными расчётами. Но ребята тоже хотят спать, и эта линия не работает в вечернее и ночное время. Поэтому, я не только продавец, но и консультант по сложным заказам и ассортименту. Вот такой универсальный солдат.

Я помню, как мне позвонил наш грузчик в полной растерянности. Он загружал товар в лифт и ключи упали в шахту. Телефон, вещи и материалы остались в закрытой квартире, ключи которой невозможно было достать. Единственный номер, который знал наизусть – номер контакт центра. Поэтому сотрудник дозвонился до меня и обрисовал ситуацию. Около 10 минут я искала личный номер бригадира, но не с первого раза мне удалось ему дозвониться. На решение данной ситуации я потратила более 30 минут. На другой объект направила грузчика, дозвонилась клиенту, который быстро пришёл на объект, и наш сотрудник доделал свою работу.

Помимо решения нестандартных ситуаций, которые возникают внутри организации, в мои обязанности входит обработка сложных дневных заказов. Эти заказы передают сотрудники в конце смены на доработку. Конечно, это занимает на 30% больше стандартного времени оформления заказа, но благодаря мне клиенты получают решение самых сложных запросов. На прошлой неделе в 16:15 клиент прислал заказ с возвратом на 90 позиций. Дневной специалист не успел доделать работу до конца, и передал задачу мне. В этот момент меня не волновало сколько времени я потрачу на выполнение этого заказа, потому что мне было важно, чтобы клиент остался доволен результатом. (стр.5 сопр.файл).

Ещё я проверяю заказы других операторов, которые выпадают на проверку на линии верификации и вот, что мне удалось сделать:

- за 11 месяцев проверено 3320 заказов;
- исправлен 371 заказ;
- компания сэкономила 210 000 рублей на издержках.

Бывают моменты, когда клиентов становится намного больше, чем ожидалось: очередь растёт, покупатель дольше ждёт ответа оператора. В эти моменты я готова прийти на помощь. Выходя на линию, я заберу на себя часть клиентов, снижая нагрузку. За последние 6 месяцев мною было отработано 50 дополнительных часов на линии. (стр. 5 сопр.файл).

Благодаря моим усилиям и профессионализму, клиенты получают качественное обслуживание, а компания получает положительные отзывы.

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

В Контакт-Центре «Петровича» есть ряд целевых показателей, которые очень важно выполнять, чтобы достигать поставленных целей. Я не сразу пришла к целевым значениям, которыми теперь могу гордиться.

Мною была проделана следующая работа:

- пройдено 60 курсов по ассортименту;
- посетила все 11 внутренних тренингов по улучшению качества обслуживания;

-за последние 12 месяцев было потрачено 105 рабочих часов на самостоятельное обучение.

Кстати, за каждый пройденный курс я покупала новое растение как вознаграждение. Теперь понимаете, почему у меня их так много?

Подробнее о показателях:

Оборот - это общая сумма проданных товаров и услуг. Я стремлюсь к высоким оборотам, предлагая клиенту дополнительные материалы, без которых нельзя обойтись. Мой план продаж каждый месяц перевыполнен минимум на 120% и я постоянно увеличиваю эту цифру. (стр. 3 сопр.файл)

АНТ - время обработки звонка, которое включает в себя: время снятия трубки, разговор, поствызывная обработка.

Я выработала свою скорость и теперь выполняю данный показатель:

-норма АНТ в контакт-центре 430 сек.;  
-мой средний показатель 385 сек. (стр.6 сопр.файл)

ACW - время постобработки, то есть фактически затраченное время на обработку контакта после завершения разговора. В момент разговора я выполняю все необходимые действия, чтобы не тратить время после того, как клиент со мной попрощался. На странице 5 сопроводительного файла вы увидите сравнение моих данных с показателями Контакт-Центра. (стр.7 сопр.файл)

CSI индекс - позволяет оценить уровень удовлетворённости клиентов после взаимодействия с компанией. Автоматически после звонка клиенту поступает вызов с просьбой оценить качество обслуживания. 10/10 - голосуют мои клиенты! (стр. 8 сопр. файл)

Мониторинг - внутренний контроль качества работы специалиста Контакт-Центра. Стиль общения сотрудника Контакт-центра «Петровича» с клиентом- «френдли». У нас нет скриптов, поэтому внутренний контроль оценивает звонки специалистов по определенным критериям. (стр.9 сопр. файл)

Норма показателя - не более 1-го неприемлемого звонка в месяц. На протяжении 12 месяцев мой показатель держится на уровне 98%. Нет предела совершенству!

Ошибки специалиста- не ошибается тот, кто не работает. Главное, уметь исправить ошибки и больше не повторять. На протяжении 6 месяцев я не совершила ни одной ошибки и теперь возглавляю рейтинг лучших из лучших в Контакт-Центре. (стр.10,11 сопр.файл)

Чтобы достичь таких показателей нужно много работать и учиться. Я не останавливаюсь и это только начало моего пути!

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

Важно упомянуть, что клиенты бывают разные. Я бы разделила их на 3 категории:

-кактусы. Клиенты, которые звонят в вечернее время, это прежде всего уставшие люди. Они могут быть чем-то обеспокоены, нервированы и недовольны. Для меня важно, чтобы в течение разговора я нашла «перчатки», которыми смогу погладить кактус, чтобы он точно зацвел. Ведь это такое редкое явление, правда? Но после разговора со мной все кактусы зацветают;

-цветущие бегонии. Яркие, веселые и многогранные клиенты. Они всегда поднимают настроение и хотят получить в ответ те же эмоции. В этот момент очень важно быть не только на одной волне с

клиентом, но и быть собранной, чтобы клиент ничего не забыл в порыве позитивных эмоций.

-антуриумы. Четкие, сдержанные профессионалы. Обычно, это строители, которые точно знают, что им нужно. Они хотят получить качественный сервис и быструю обработку звонка. Знаете, когда цветут антуриумы? Тогда, когда им нравятся условия, в которых они находятся.

За 2 года работы у меня появились постоянные клиенты, которые обращаются в Контакт-Центр и просят соединить их именно со мной. Однажды мне позвонил постоянный покупатель с просьбой зарезервировать товар и поставить его на доставку. Но, к сожалению, в этот момент его не было в наличии. Я знала, что через некоторое время материал должен появиться на складах и предложила самой отследить наличие и выставить на доставку. Через пару часов заказ был оформлен. Клиент получил необходимый товар, не обращаясь больше на линию, а я положительный отзыв о своей работе. (стр.12 сопр.файл)

Как-то раз я делала заказ для женщины, которая недавно пережила инсульт и не выходила из дома. Ей понадобился герметик для ремонта санузла. В момент разговора я понимаю, что встретить водителя и забрать товар она не сможет, в связи с проблемами со здоровьем. От услуг грузчиков покупательница отказалась, т.к. сумма заказа увеличилась бы в два раза. Поэтому, отправив заказ на доставку, я позвонила логистам и обрисовала ситуацию. Дело в том, что водители не могут покидать автомобиль с товарами, т.к. они материально ответственны, но в этой ситуации мы нашли выход и отправили водителя, который уже заканчивал рейс и не имел при себе других материалов. Водитель вошел в положение и поднял материал на этаж для нашей клиентки.

Я бы хотела задать вопрос членам жюри, которые сейчас читают это эссе. Как часто вы сталкиваетесь с ситуацией: вы заходите в строительный магазин, стоите возле прилавка, мучаетесь в выборе. Мимо проходит продавец, вы просите проконсультировать вас, а в ответ получаете: «Сейчас я позову продавца из этого отдела, он вам поможет». К счастью, вы никогда не услышите такой ответ от меня. Я не могу знать всё, но я постараюсь найти ответ! Например, один раз я искала информацию по составу материала. Данных нигде не было: ни в характеристиках товара, ни на сайте производителя. Я отложила этот вопрос и утром позвонила производителю. Да, даже тогда, когда я не на смене – я не могу оставить своего клиента без ответа. И в этой ситуации, узнав всё о материале, я включилась в работу и позвонила клиенту, предоставив ему нужную информацию.

Любовь к клиенту проявляется в мелочах. Я нахожу решения нестандартных ситуаций, ответов на которые нет в нормативных документах, проявляя смекалку и неравнодушие. Я понимаю, что не все прописано в инструкциях. Можно просто сказать: «согласно нашим правилам, мы не должны...», а можно сказать так: «я найду пути решения данной ситуации и сделаю всё возможное со своей стороны...». Уверена, что, услышав последнюю фразу, покупатель точно вернётся к нам снова.

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

Помимо того, что моя смена начинается поздно вечером, я являюсь дистанционным сотрудником и работаю из дома. Но если я удаленный сотрудник, это вовсе не значит, что я далеко.

В мае 2023 года моя компания собрала активных специалистов из всех точек России на встрече в Москве, чтобы создать сообщество «Амбассадоры Петровича», и я была одним из тех сотрудников, которые отважились на эту почётную миссию. География нашей компании очень обширна, поэтому важно иметь людей, которые могут объединить коллег из разных городов. (стр.13 сопр.файл)

На собрании специалистов нам рассказали о ценностях, которые должны нести амбассадоры, провели личностные тренинги, мы выработали план по сплочению дистанционных коллег и принялись за работу на своих местах.

Будучи амбассадором, я активно занимаюсь встречами в своём городе:

-мы посещаем мастер-классы, которые появились в регионах, благодаря нашим усилиям;

-амбассадоры помогают проводить дистанционные мероприятия для компании,

-мы проводим теплые вечера с коллегами из моего города за чашкой чая и просто находимся рядом, когда это необходимо.

Сообщество амбассадоров помогло организовать фестиваль «Включайся в лето», который в июле 2023 года проходил во всех городах присутствия сотрудников «Петровича». Это был большой семейный спортивный праздник. Я в свою очередь собрала коллег из своего города, и мы пробежали по 5 км, познакомились с семьями друг друга, а после организовали пикник возле моря.

Итого, за время работы Амбассадором я организовала:

- 3 мастер-класса;
- 4 совместные встречи;
- 2 спортивных мероприятия;
- 3 раза съездили в приют для животных.

В том числе благодаря моим усилиям в городе Таганрог не уволился ни один сотрудник «Петровича» за последний год.

Амбассадор объединяет тех, кто далеко.

Помимо того, что я участвую в конкурсе Хрустальная гарнитура, я готовлюсь к поступлению в Корпоративный университет «Петровича» на курс «Эффективная работа с показателями Контакт Центра». Это поможет мне в развитии аналитического навыка, который я могу применить в улучшении внутренних показателей организации. «Петрович» всегда стремится к увеличению качества обслуживания и принимает идеи сотрудников, которые хотят внести свой вклад. И я хочу быть одной из них!

В текущем году на корпоративном портале проходил конкурс Эссе на тему «Контакт-центр будущего». Необходимо было раскрыть следующие темы:

- Как и каким вы видите Контакт-центр через год?
- Что можно увидеть, какие там люди и пространство?
- Какие поступки и действия там можно наблюдать?

Я описала свои мысли и желания о том, каким хочу видеть Контакт-Центр в будущем и стала победителем этого конкурса. (стр.14 сопр.файл)

Моё эссе не только было возможностью выразить себя, но и стало почвой для развития Контакт-Центра.

Я благодарна компании за то, что здесь всегда есть возможность проявлять себя, развиваться и у нас это очень ценится!

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

1. Порядок на почте и порядок в голове!

На почту специалиста Контакт-Центра приходит много писем, ведь нам важно знать все изменения внутри компании. Иногда в потоке писем оператор может потеряться.

Я предложила создать единое пространство внутри группы, в которой удобно расположилась информация по текущим акциям и материалам для активных продаж. Теперь коллеги из моей группы всегда найдут нужную информацию. А наш опыт успешно переняли другие группы отдела. (стр.15 сопр.файл)

У меня много идей, и это не единственная, с которой я поделилась со своей командой.

2. Меня ничто не остановит, если мне нужна информация – я её найду!

Однажды, я не могла найти ответ на вопрос по характеристикам товара, потому что материал, из которого он был сделан – это была эксклюзивная разработка бренда. На сайте производителя я обратилась в чат, получив быстрый и правильный ответ. Меня ничто не остановит, если мне нужна информация – я её найду. Моим методом теперь пользуются и другие менеджеры Контакт-Центра.

3. Искусственный интеллект в жизни Контакт-Центра.

Сейчас лучшие умы мира обсуждают будущее искусственного интеллекта. Что он принесет: пользу или вред нашему и будущему поколению? Я для себя ответила на этот вопрос и точно знаю, что мне он помогает.

На моём рабочем столе стоит Яндекс станция «Алиса». Она даёт мне быстрый ответ любой рабочий вопрос. Например:

-«Алиса, возле какой станции метро находится «Петрович» по адресу пр. Энгельса 157А в Санкт Петербурге?»

-«Ближайшее метро Парнас находится в 710 метрах от адреса».

-«Алиса, какая фракция у шпатлевки Ветонит ЛР+?»

-«Максимальная фракция 1,03 мм»

Использовать «Алису» в рабочих целях я начала благодаря клиенту. Я услышала, как он уточняет расход смеси у своей станции, и решила применить это в работе. Это оказалось очень удобно!

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

Я знаю, что впечатлила вас своими результатами.

Предлагаю подвести итоги и ответить на вопрос, почему именно я Оператор года. С моими

целевыми показателями вы уже успели познакомиться в предыдущих пунктах эссе, а именно:

- мой средний оборот за последние 6 месяцев был выше на 120% целевого значения;
- моя скорость обработки заказа ниже на 15% целевого значения для ночного оператора;
- мой мониторинг держится на уровне 98% выполнения;
- мои клиенты в 99% случаев ставят оценку 10 после разговора;
- моих ошибок вы не найдёте ни в одном отчете по показателям.

Я разделяю ценности своей компании и всецело следую им:

1. «Развитие – будь на шаг впереди!». Я, как трудолюбивая пчела, опыляю свои знания и распространяю их не только своим покупателям, но и коллегам. Мой процент премии максимален, потому что я выполняю целевые показатели и успешно справляюсь с дополнительным тестированием по ассортименту. (стр.16 сопр.файл)
2. «Человек в приоритете – будь другом!». Искусный садовник может укротить даже самое капризное растение. Так и я всегда найду общий язык с любым клиентом. Когда покупатель звонит в «Петрович» в плохом настроении и попадает на меня – его внутренний цветок распускается и цветет, потому что я точно знаю, как это сделать. Для своих коллег я настоящий друг, потому что всегда приду на помощь.
3. «Преодоление – будь готов!». Я писала в начале своего рассказа о том, как мне было трудно. Но, имея внутренний стержень, терпение и большое желание стать лучшей – я пришла к тому, что имею сейчас. Ведь именно сейчас вы читаете моё эссе. Эссе лучшего оператора года. И теперь не только моя команда знает об этом, теперь знаете и вы.

Поэтому, оператором года в 20 юбилейном сезоне Хрустальной Гарнитуры должна стать я.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Бурцева
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Вероника Алексеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Менеджер отдела продаж и обслуживания
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:burcveronika2009@yandex.ru">burcveronika2009@yandex.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	89996962066