




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Парилова Елизавета
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Росбанк
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Красноярск
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	136
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.rosbank.ru/">https://www.rosbank.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>	<a href="https://youtu.be/SRQet3MCCE8">https://youtu.be/SRQet3MCCE8</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Здравствуйте! Меня зовут Елизавета Парилова, я старший специалист отдела обслуживания премиальных клиентов-физических лиц ПАО «Росбанк».

Мое знакомство с банком началось в 2022 году, на июньском собеседовании, после которого я поняла, что хочу работать именно здесь.

Благодаря уже имевшемуся опыту и гибкой системе ротации (как не похвалить любимого работодателя), всего через 4 месяца мне предложили первое повышение – стать специалистом обслуживания премиум и VIP клиентов.

Здесь всё, как в шахматах: единственный путь стать умнее – играть с более умным противником. И

нет, это не цитата героя Джейсона Стейтэма из фильма «Револьвер». Так говорил шахматист Ласкер, тот самый, на которого жаловался Остап Бендер. **Отсюда первое из семи моих бронебойных правил: чем требовательнее клиент - тем быстрее ты растешь.** Знание английского языка также очень помогает мне в работе с клиентами-иностранцами. Подтверждением высокой оценки моей работы стало вручение диплома «За добросовестное выполнение роли наставника».

Особую радость в моей работе я нахожу в том, что конструктивные инициативы всегда находят поддержку и никогда не откладываются «под сукно». Во-первых, здесь понимают, что никто не знает, как улучшить работу сотрудника и клиентский путь лучше, чем сам сотрудник. Вторая причина - всем известно, если Елизавета что-то решила, лучше уступить. Обещаю не злоупотреблять этой суперсилой в будущем (с зловещим смехом скрестила пальцы за спиной).

Здоровая атмосфера в коллективе не менее важна. Один пример: меня поддержали с идеей создания «Движовых пятниц»: в конце рабочей недели мы собираемся вместе хорошо проводим время. И вновь мои старания были отмечены - на этот раз победой в номинации «Активист года». Тот случай, когда просто хотел потусить, а начальство еще и наградило.

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

Как я уже упоминала ранее, никто лучше самого специалиста не способен генерировать максимально ценные идеи по улучшению рабочих процессов и клиентского пути. Делилась с коллегами своими мыслями на этот счет и я. Предлагаю ознакомиться с перечнем инициированных мною изменений и улучшений. 7 из предложенных мной идей уже реализованы, остальные находятся в разработке с плановым запуском в 2024 году.

- Перевести на русский язык раздел в приложении;
- Возможность просмотра авторизированных устройств, и история разлогиниваний во всех сервисах;
- Функция напоминания клиентам о необходимости обновить приложение;
- Возможность привязать несколько карт к программе лояльности с ручным регулированием по максимальному кешбэку (в совокупности 10000р) и категориями повышенного начисления;
- Внести изменения в программу лояльности касательно МСС 3990 (новый МСС Яндекс Такси);
- Добавить в базу знаний инструкцию по созданию скриншотов на телефонах разных операционных системах;
- Смена в рамках процесса для клиентов без офиса в их населенном пункте номера телефона для РБ Авто и РБ Дом;
- Выводить все реквизиты в приложении (не хватает например ИНН, КПП).

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

Даже самый грамотный специалист в начале своего карьерного пути вынужден прибегать к помощи более опытных коллег. С переходом на обслуживание клиентов премиального и VIP сегмента я, наконец, выросла из падавана в мастера-джедая, став тем человеком, к которому молодые сотрудники приходят за советом. Это стало возможным в том числе благодаря наличию

всех необходимых в условиях Контакт-центра инструментов для удовлетворения любых клиентских запросов.

Достижение всех поставленных банком критериев качества работы является одной из важнейших моих задач. Поэтому просьба потерпеть – здесь будет немного скучных цифр, за каждой из которых, тем не менее, множество довольных клиентов. Ведь мы же все здесь ради этого, верно?

Мой показатель FCR (First Call Resolution) за 2023 год составил 80% при цели в 77%. Решить вопрос клиента на первом звонке – фирменный стиль специалистов поддержки Контакт-центра, которому я стараюсь неизменно следовать в своей работе. Если посмотреть по динамике, то за год мой показатель вырос с 79% (Январь 2023)- 86% (Ноябрь 2023).

Показатель CSI (уровень удовлетворенности клиента) – мой самый любимый показатель, благодаря нему я могу получить обратную связь от клиента здесь и сейчас. Мой результат в 2023 году – 4,9% из 5% возможных. Динамика за 2023 год по критерию оценка- стабильная. Показатель в 4,9% был минимальная, показатель в 5% держится на постоянной основе.

Высокие оценки клиентов, их благодарность, а порой и критика – главный стимул к моему индивидуальному развитию и улучшению клиентского сервиса. **Уметь анализировать свои ошибки даже в момент наивысшего успеха – вот моё второе бронепойное правило.**

Ежегодно руководители групп проводят детальный анализ работы специалистов, в ходе которого дают оценку компетенциям и инициативам работников КЦ. Рада и горда поделиться несколькими полученными характеристиками:

- Принимает участие в развивающих тренингах за счет личного времени (min 4 дня в год), в т.ч. в тренингах ДКО и на уровне КЦ
- В течение 2022 года не менее 2 раз повысила категорию в рамках ротации (обязательное условие участия в ротации – развитие дополнительного скилла, участие в развивающих тренингах за счет личного времени)
- Оказывает помощь коллегам, транслирует опыт и уникальные знания
- Принимает ответственность за общий результат команды, содействует достижению поставленных целей
- Принимает активное участие в жизни отдела и направления Премиум.

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

Клиентам, зачастую далеким от финансовой сферы, порой бывает сложно разобраться в хитросплетениях условий, тарифов, требований и акций банка. Две самых больших ошибки оператора, по моему глубокому убеждению – разговаривать с клиентом так, словно ты знаешь больше клиента, а также так, словно он должен знать всё то же, что и ты.

Моей целью всегда было разговаривать на языке клиента, ни в коем случае не задевая его укором в незнании каких-то моментов, а наоборот, оставляя после беседы с приятным послевкусием и твёрдой уверенностью в том, что он получил новую и полезную для себя информацию.

Работая с ключевыми клиентами банка, я убедилась в правильности такой установки. Разве что, для VIP клиентов больше прочих важен еще один параметр – скорость.

Решение клиентского вопроса качественно и оперативно можно считать внутренним вызовом, который подстегивает меня в работе и заставляет становиться лучшей версией самой себя.

Разумеется, есть у меня и своя формула успешной коммуникации (пока не патентую – ловите

момент):

- Индивидуальный подход. Казалось бы, этот термин настолько часто используется во всех сферах сервиса и продаж, что уже перестал нести в себе какое-либо значение и превратился в некий лозунг, мантру, значения которых многие попросту не осознают. Однако, если ты с полной серьезностью относишься к сказанной клиенту фразе «Я беру решение вопроса под свой контроль», ты всегда будешь адептом настоящего, а не декларативного индивидуального подхода. И в конечном итоге клиент, будьте уверены, это оценит.
- Подстройка под клиента. Еще один подход, истинную силу которого многие использующие данный термин или забыли, или никогда и не осознавали. И здесь важны не только искреннее присоединение и умение слушать и слышать клиента. Важны даже тембр и громкость голоса при разговоре с излишне темпераментным или наоборот, безэмоциональным клиентом. С нами подсознательно общаются более легко, чем ближе мы по манере общения к собеседнику. Это один из моих личных приёмов в работе, которым я стараюсь не пренебрегать никогда.
- Эмоциональный настрой. Опять банальность? Да, так и есть! Однако ничто так не располагает к себе клиента, как искренняя (подчеркнуто трижды – ИСКРЕННЯЯ) доброжелательность и активность сотрудника КЦ.

Когда человек обращается на горячую линию банка с проблемой, ему не нужен друг, ему не нужен просто собеседник и ему не нужен человек, который будет рвать на себе последнюю рубаху ради решения его вопроса. Ему нужен Профессионал. **Не выдать клиенту, нуждающемуся в помощи, своей усталости или плохого настроения - считаю делом принципа и своим третьим броневойным правилом.**

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

Время. Самый незаметный и при этом самый важный ресурс. Кто-то даже называет его корпоративным воздухом, подчеркивая экзистенциальную важность во всех рабочих активностях и процессах.

Совместно проведенное с коллегами время, как бы это ни было странно, гораздо больше времени, проводимого нами с друзьями и семьей.

Для одних это может стать поводом для грусти. Для меня – лишь еще одним способом улучшить рабочую атмосферу.

Я не буду говорить о сплоченности, дружном коллективе и взаимовыручке в любой ситуации. Это просто нужно прочувствовать, оказавшись внутри. Скажу так: одним из главных доказательств того, что специалисты Контакт-центра – больше, чем просто коллеги, являются мероприятия, напрямую не связанные с нашей работой, и при этом проводимые с завидной регулярностью. Вы бы пошли на вечеринку к людям, которых не любите? Купили бы билет на фильм, который не хотите смотреть? Вот-вот.

Выездные мероприятия, корпоративы, командообразующие мероприятия, праздники – всё это стало настолько неотъемлемой частью жизни коллектива, что представить себя вне всего этого попросту невозможно.

Также банк поддерживает детские дома, занимается посадкой деревьев, осуществляет поддержку приютов для бездомных животных и многое другое. Быть частью чего-то большего, чем просто работа, как мне кажется, не просто удача или пунктик в резюме. **Быть частью чего-то большего, чем просто работа - это потребность. И моё четвертое броневойное правило.**

Свой скромный вклад вношу и я, изменяя подходы к наставничеству в Контакт-центре. Банк рассмотрел комплекс предложенных мною мер по развитию направления (помним – здесь ни одна здравая инициатива не уходит «в стол»), и теперь на площадке всегда есть несколько наставников, за которыми закреплены новые сотрудники, вместо одного, который ранее был вынужден работать со всем потоком новичков, не имея возможности уделить должное внимание потребностям каждого. Как результат – гораздо более быстрый период адаптации, сократившийся от пары месяцев до двух недель. Положительно нововведение сказалось и на оттоке сотрудников – извечной боли многих контакт-центров. Если обратиться к сухому и неумолимому языку цифр, то во втором полугодии мы сократили отток сотрудников на 38%. Такие небольшие, казалось бы, изменения, привели к еще более быстрой и качественной работе с клиентами. **И здесь то в пору вспомнить моё пятое бронейное правило – нет малых дел.**

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

Главный рабочий инструмент специалиста КЦ – его голос. **Для нашего собеседника одинаково важно и то, что мы говорим, и то, как мы говорим – вот моё шестое бронейное правило.**

Если то, как мы говорим, во многом зависит от темперамента сотрудника, его манеры речи и характера, то сама информация и способ ее подачи – во многом зависит от четкого воспроизведения специалистом обязательных к озвучиванию моментов. Как правило, такие моменты фиксируются в скриптах – наших неизменных помощниках, от которых мы так хотим избавиться и без которых не представляем своей работы. Такое вот профессиональное противоречие. В этой области я также смогла найти применение своим знаниям и опыту: принимала активное участие в разработке скрипта с кредитным предложением, приуроченным к 8 марта и «бархатному сезону». Не скрою, очень приятно осознавать, что важную информацию твои коллеги доносят до клиентов именно тем способом, который ты считаешь правильным. Это еще одна «вишенка на торте» моей работы в Контакт-центре, которой я очень дорожу.

Также стоит упомянуть, что, как и любая сфера, банковская окружена определённым набором стереотипов, зачастую негативных и ошибочных. В разрушении некоторых из них внесла вклад и я, принимая участие в конкурсе «MYTHBUSTERS» («Разрушители мифов»). Целью конкурса, как несложно догадаться, было разоблачить различные мифы об обслуживании в Контакт-центре. Для себя я избрала тему «За решением вопроса надо идти в офис». Итогом стала запись моего разговора с клиентом в списке лучших практик, размещенных в Базе Знаний Контакт-центра – сервиса, которым пользуются сотни сотрудников Росбанка ежедневно.

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

В Росбанке есть замечательная традиция – делиться с коллегами опытом решения нестандартных клиентских запросов. Эта традиция со временем оформилась в настоящую книгу под названием «Истории искреннего сервиса». Есть в ней и мои истории, одной из которых я хотела бы поделиться в заключительной части этого эссе.

На линию обратился клиент, которому срочно требовалось снять крупную сумму денег, а в известном ему банкомате средств не хватало. Клиент очень торопился – у него планировалась сделка по покупке автомобиля, на которую он уже опаздывал. Простой совет воспользоваться любым другим банкоматом и отмахнуться тем самым от клиента – не в стиле Елизаветы Париловой. Ну уж нет, дамы и господа. Пристегните ремни! Я нашла отчет, благодаря которому можно просматривать остатки денежных средств в банкоматах, после чего скачала навигатор на телефон,

чтобы направлять клиента по нужному маршруту. Дальнейшая консультация напоминала эпизод из шпионских фильмов или гоночную трансляцию. Клиент говорил, мимо какой улицы он в данный момент проезжает, а я озвучивала, когда и в каком переулке нужно повернуть. В конечном итоге нужную сумму он снял, искренне поблагодарил и поставил высшую оценку. И да, на сделку он успел.

**Именно этой историей я решила поделиться, чтобы подвести вас к седьмому, заключительному и самому главному своему бронебойному правилу - всегда делай чуточку больше.**

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

В заключение, хочу сказать, что работа в Росбанке оказалась для меня не просто профессиональным опытом, но и настоящим путешествием. Как и во время интересных и захватывающих поездок, я столкнулась с различными вызовами и испытаниями, которые требовали от меня гибкости, терпения и настойчивости. Я нашла в себе силы преодолеть трудности и достичь поставленной цели – стать хорошим и инициативным специалистом, который искренне хочет помогать клиентам.

Работа в Росбанке также подарила мне возможность познакомиться с людьми из совершенно разных стран – будь то родной Красноярск или жаркий Нью-Дели. Каждый клиент уникальный и интересный, ведь разговоры часто не ограничиваются решением финансовых вопросов, клиенты делятся информацией о своей стране, настроении, погоде. Это похоже на знакомство с новыми странами и исследованием их культуры и традиций.

Таким образом, работа в Росбанке стала для меня не только источником профессионального роста и стабильности, но и увлекательным путешествием, с помощью которого я укрепила свои навыки и расширила кругозор. Я благодарна за этот опыт и готова продолжать свое путешествие в банковской индустрии, открывая новые возможности и достигая вершин.

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Парилова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Елизавета Сергеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Старший специалист
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:liza.par86@gmail.com">liza.par86@gmail.com</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+79956199960

### **КОМАНДА:**

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Блинова	Мария	Начальник Контакт-центра	<a href="mailto:Mariya.Blinova@rosbank.ru">Mariya.Blinova@rosbank.ru</a>	+79232757903
Сергачёв	Алексей	Главный специалист	<a href="mailto:sergachevav@yandex.ru">sergachevav@yandex.ru</a>	+79082224477