


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Павелко Анастасия
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	SOKOLOV
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Кострома
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	50
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://sokolov.ru/">https://sokolov.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=4TalTqpZBck">https://www.youtube.com/watch?v=4TalTqpZBck</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Меня зовут Анастасия, и я старший специалист по обращениям в ювелирной компании SOKOLOV.

После окончания учебы, я всегда знала, чего хочу от своей жизни. Моя любовь к изящным и уникальным вещам была еще с детства. Как и все, я перепробовала разные профессии, где старалась раскрыть весь свой потенциал, и на перепутье поиска «своей» работы я совершенно

случайно узнала об открытой вакансии Оператор в компании SOKOLOV. Кто-то может спросить, где «оператор» и где «ювелирные изделия», но пройдя собеседование я только убедилась, что процесс консультации будет основан на знаниях ювелирного дела и как раз тут я смогла бы себя проявить.

Я стала частью команды SOKOLOV в 2020 году, где обучалась и развивалась, чтобы стать экспертом по обращениям. В течение моей работы я приобрела базовые знания и навыки, которые мне нужны для успешного решения проблем и предоставления высококачественного обслуживания нашим клиентам.

Я всегда стремлюсь к идеалу в работе, поэтому постоянно совершенствуюсь не только в общении с клиентами, но и изучаю новые технологии в ювелирной сфере, чтобы удовлетворять потребности наших клиентов, а также помогать в обучении новых сотрудников, раскрывать потенциал данной сферы работы.

В начале работы оператором меня сразу заинтересовало развитие интернет-магазина и также большая работа с потенциальными клиентами через социальные сети, и после дополнительного обучения я была повышена до комьюнити менеджера. Войдя в команду специалистов по работе с официальными социальными группами нашего бренда, я постоянно получала опыт в общении с клиентами в более живой форме общения. Конечно, моя деятельность как оператора не останавливалась, и работа с клиентами на горячей линии была совмещена с работой по соц сетям. В социальных сетях клиенты могли в любое время задать интересующий вопрос и в подробностях описать свою проблему. Такая параллель позволила мне развиваться в общении с конфликтными клиентами и разбираться с самыми сложными ситуациями.

Примерно через год открылась вакансия старшего специалиста, где не смотря на новые дополнительные задачи, я была только рада, когда меня выбрали одним из кандидатов.

**Цель моей работы** создание прекрасных воспоминаний от совершения покупки для себя и для любимых.

#### **Задачи моей работы:**

- Консультация клиентов по всем вопросам бренда на горячей линии, в чате и социальных сетях.
- Подбор украшения и оформление доставки самым удобным для клиента способом.
- Решение конфликтах ситуаций в момент обращения клиента.
- Работа с оформленными претензиями, зафиксированными при консультации на горячей линии с операторами моей команды.

Одна из самых важных по моему мнению задач - обучение новых сотрудников взаимодействию с клиентами, не только предоставлять корректную информацию, но и уметь слушать и помогать в независимости стандартов обращений.

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

В 2023 году одной из главных **стратегических целей** нашей компании является развитие франчайзингового направления в России, Казахстане, Белоруссии и Узбекистане.

Я работаю с клиентами, которые ищут идеальные подарки для своих близких и себя, и я буду рада помогать им выбрать то, что наилучшим образом отразит их личный стиль и вкусы.

Своим профессионализмом и надежностью, я обеспечиваю высокий уровень удовлетворенности

клиентов с различным менталитетом и традициями, что, в свою очередь, позволят нашей ювелирной компании зарекомендовать себя на рынке и продолжать создавать прекрасные украшения.

Благодаря навыкам и опыту в области обслуживания клиентов, я могу обеспечить каждому покупателю уникальный опыт, который будет отражать мое внимание и стремление к совершенству:

**1. Работа с будущими покупателями.**

Благодаря прекрасной работе отдела маркетинга, на горячую линию неустанно поступают звонки потенциальных клиентов. Как все знают первое впечатление очень важно. Я всегда тщательно прорабатываю желания и вкус нового клиента при общении, после которого чаще всего обязательно просят оформить заказ.

**2. Работа с постоянными покупателями.**

Из-за большого выбора, многим клиентам необходима дельная консультация. Будь то подбор изделий к имеющимся комплектам или подбор изделий основываясь на примерном вкусе и пожелании получателя подарка, консультация со мной не оставляет покупателя без выбора. Многие клиенты после консультации со мной, желают вести дела только с нашим брендом.

**3. Развитие работы сотрудников**

Я вовлечено участвую в работе с новыми сотрудниками. После знакомства, из-за большого количества информации, я всегда прорабатываю темп в первом обучении. Дальнейшая работа новичка всегда мною сопровождается. Это облегчает вливание новичка в команду, а так же сокращает количество ушедших сотрудников. Что благотворно влияет на работу компании.

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

Главный показатель в любом колл-центре — это звонки. Стоит отметить, что в нашем центре загруженность каждого оператора рассчитывается с учетом дополнительных задач, но прием звонков всегда стоит в приоритете. Для меня важно не только выполнить норму, но и превысить ее, так что бы это не влияло на качество общения.

Спектр функционала работы с клиентами на сегодняшний день у меня весьма широкий:

**1. Консультация по ассортименту изделий, их характеристикам, помощь в подборе украшений.**

По мимо украшений, которые уже представлены в комплекте к выбранному, я могу подобрать украшения опираясь на желания и вкус клиента. Даже если он не стандартный. Что касается знания ассортимента всех коллекции, я лучшая.

**2. Устранение сомнений по безопасности доставки драгоценных украшении, помощь в подтверждении оригинальности купленных изделий через интернет.**

**3. Обучение клиентов в использовании интернет-ресурсами нашего сайта и приложения.**

Что может быть лучше, чем уметь самостоятельно пользоваться выгодными скидками и быть всегда в курсе новых акций. Моя задача взрастить желание клиента пользоваться нашим сайтом.

**4. Творческие решения в курьезных ситуациях.**

Многие клиенты обращаются с очень личными просьбами и просят помощи. Не редко бывают случаи, где решается будущее влюбленных. Я вовлечено делаю все, чтобы клиент был полностью удовлетворен. Подбираю индивидуальный подход. При необходимости подключаю к работе нужных сотрудников других отделов для быстрого решения ситуации.

#### 5. Работа с претензиями клиентов.

Я обрабатываю претензии, оформленные оператором после общения с клиентом. Сразу отмечу, я не ищу виноватых. Я рассматриваю жалобы от клиентов как предложения об улучшении работы нашей компании. Все «предложения» обязательно мной обрабатывается и приводится в исполнение.

#### 6. Помощь покупателям розничной сети.

Я была одна из тех, кто видел рождение наших Флагманских магазинов SOKOLOV. Исходя из этого, запросы стали поступать не только по интернет-продажам. Появились новые запросы от покупателей Флагманских магазинов SOKOLOV. Консультации по этим двум каналам продаж значительно отличались. На такие обращения я стараюсь максимально быстро среагировать для нахождения изделия в ближайших магазинах от клиента и его бронирования для покупки в течение часа. Клиент остается очень доволен, ведь он точно будет знать, что «его» изделие никто не получит пока он едет.

Одним из показателей, за которым я тщательно слежу - количество принятых звонков. За последние несколько месяцев я старалась увеличить их количество. Превысила норму на 45%

АНТ: Я ценю время клиентов и понимаю их желание получить нужную информацию за короткое время. Благодаря приобретённым навыкам, я стараюсь занять у клиента минимальное количество времени. Стараюсь понять вопрос клиента «с полу слова». Это дает возможность подготовиться к ответу до того, как клиент закончит задавать вопрос. Среднее время разговора с клиентом у меня 2 минуты.

CSI: После разговора со мной не редко клиенты сами спрашивают, как поставить оценку. Очень приятно, когда ты смогла понять желание и чувства, поддержать клиента в его ситуации.

Каждый клиент для меня новая история. Настроится на эмоциональный расклад клиента, его желания - я стараюсь относиться к каждому максимально вовлечено. Моя средняя оценка как оператора горячей линии по пятибалльной шкале - 5

KPI - показатели помогают мне анализировать результат работы за конкретный период. Помогают определить справляюсь ли с поставленным задачами.

Благодаря показателям, достигать целей получается быстрее и проще!

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

Мы все привыкли, что первое требование на работе с клиентами, которое указывают работодатели - «Клиентоориентированность». Выглядит довольно просто, слушай и качественно выполняй, но, когда начинаешь напрямую работать с клиентами, все оказывается намного сложнее.

В первые минуты общения с клиентом, я стараюсь их выслушать и понять **эмоциональное состояние клиента**. Во многом это будет решающим фактором в общении.

С любой ситуации я **встаю на сторону клиента**. Клиент должен чувствовать, не только, что я сопереживаю ему, но и почувствовать уверенность, что получит помощь и не останется

неуслышанным.

В процессе разговора, я оцениваю, как именно разрешить ситуацию и **дать клиенту больше, чем он озвучил**, что бы клиент остался искренне доволен, не смотря была ли ситуация спокойной или уже конфликтной.

Конечно, не стоит забывать о себе. Я всегда советую новичкам **искать золотую** середину в сопереживании клиентам. Полное погружение в эмоциональное состояние принесет только вред как покупателю, так и самому себе. Мое чутье позволяет мне управлять эмоциональным состоянием, расположить клиента к общению и изменить его настроение. Люди не всегда логичны, но я считаю, что, если они твердо решили позвонить и высказаться на горячей линии, это можно расценивать, как желание начать общаться.

Хочу поделиться ситуацией, которая произошла в начале моей работы в компании, но изменила мое представление об помощи на горячей линии. К нам обратился несчастный будущий жених на кануне самого важного события в своей жизни. В совершенно расстроенном состоянии, он практически не мог выразить объективно в какой ситуации оказался. Мне пришлось приложить максимум усилий, чтобы разобраться в ситуации. С повторяющимися фразами «Мне конец!», я поняла, что ситуация была на волоске от отмены свадьбы. Тщательно выбранные кольца, которые прошли жесткий отбор невестой, были оформлены с доставкой в наш магазин.

При посещении магазина заказ будто испарился, и его не могли найти. В личном кабинете клиента заказ просто исчез. Предложенные варианты с оформлением нового заказа не улучшала ситуацию. На то время при оформлении доставки сроки 3-5 дней делали ситуацию просто безвыходной. По словам жениха его невеста принимала ситуацию как знак свыше. Жених очень просил не оставлять его в этой ситуации одного. Он отказывался покидать магазин, лишь бы ему отдали его заказ.

После терпеливого разговора с клиентом я предложила вариант с поиском заказа, либо подбором новых украшений. Уверив, что мы рассмотрим все варианты тщательно, мне удалось успокоить клиента.

После проверки выяснилось, что заказ был оформлен не на номер телефона жениха, а на номер телефона родителей, которые страстно участвовали в подготовке к свадьбе. Разобравшись с номером заказа, было также обнаружено, что доставка была оформлена не в сам магазин, а в постомат расположенный в этом здании. Поэтому даже после проверки всех заказов в магазине его не могли найти.

Какая была его радость, когда он во время разговора нашел постамат. Полученные изделия были идеальны.

Думаю, без должного внимания к клиенту, можно было упустить многие детали. В этой ситуации, я осознала, что много зависит от эмоционального состояния. Ведь, если бы он не смог взять себя в руки, я не смогла бы узнать, что примерка была не только с невестой, и соответственно, не смогла бы проверить все возможные варианты событий.

Не многие клиенты могут подвести самостоятельно черту в эмоциях и начать действовать. В наше случае, много зависит от оператора и его способностям в общении.

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

До прихода в компанию, я перепробовала разные профессии, и кое-что для себя поняла. Каждый для себя ищет место работы не только удовлетворяющие материальные потребности. У многих разные запросы к месту работы и к работодателю. Я тоже в их числе.

Мне очень была важна **коллективная слаженность**. Я считаю, без гармонии в отношениях с

коллегами качественная работа невозможна. Что тут скажешь, я обожаю свою команду. И здесь я ощутила не только дружественные отношения, но и повстречала людей, которых действительно могу уважать.

**Корпоративные мероприятия** в этой компании совершенно на другом уровне. Компания с 30-летней историей проводит масштабные мероприятия, не только на международные, но и на профессиональные праздники. Базы отдыха на частной территории, которые предлагают не только оторваться от рабочей рутины и пообщаться с коллегами в неформальной обстановке, но и провести коучинг. Что очень мне понравилось на последнем, мы моделировали конфликтные ситуации с клиентами и варианты их разрешения всей командой, а после смогли отдохнуть на берегу реки, сходить в бассейн, и отобедать в уютном ресторане.

Выполнять одну и ту же задачу каждый день сильно сказывается на желании работать. Мне очень нравится, что здесь я могу **быть мультизадачной**. Постоянно развиваться при помощи разных каналов связи, такие как социальные сети, письма, чаты. Получать обучение новых возможностей на ювелирном производстве. Всегда быть в курсе трендов. Развиваться как наставник, работая с новыми сотрудниками.

**Карьерный рост.** Хочу отметить, что мне очень нравится получение новых проектов и расширение круга обязанностей. При этом, твои труды не будут обесценены или вовсе не замечены.

**Оплата труда и ежемесячные премии.** Здесь нареканий никогда не возникало. Своевременная и высокая оплата позволяет мне не беспокоиться о повседневных заботах.

Наслаждаться своей деятельностью, вкладываться на все 100%, иметь чувство коллективности - все это создаёт вовлеченность в работе. Считаю, что место моей работы идеально для меня.

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

Работа по шаблонам облегчает работу, но для индивидуального подхода не редко приходится импровизировать.

**Живой «дружеский» разговор.** Клиенты часто хотят знать характеристики своего украшения. Из-за сложных научных терминов, я всегда дополняю разговор простым описанием. Так клиент может выбрать украшение опираясь не только на внешний вид. Благодаря чему становится проще поддерживать активное общение.

**«Давайте поговорим о страхах»** Не могу оставаться безучастной, когда клиент озвучивает свои сомнения. Я стремлюсь разъяснить способы обезопасить себя и своих близких. Рекомендую воспользоваться возможностью ознакомиться с изделием до оплаты, даже при интернет-заказе это будет возможно. Полностью прорабатываем с клиентом отправку, доставку и получение заказа. Минимизирует все риски.

Если вопрос касается качества изделия, провожу словесное моделирование изготовления и проверки качества перед продажей изделия. Обучаю клиентов как в домашних условиях можно подтвердить подлинность изделия.

### **Персонализированный сервис**

По опыту могу сказать, что обращения по поиску «того самого» украшения, достаточно много. Можно предложить клиенту самому ознакомиться с ассортиментом нашего каталога, тем более в системе сайта предложена функция поиска по фотографии, но я всегда стремлюсь сократить работу клиента, что бы у него осталось впечатление легкости от покупки.

Если у клиента имеются фото или видео материалы я могу предложить клиенту перейти на общение через чат, где я смогу предоставить клиенту варианты изделий в ответ в кратчайшие сроки.

В тесном общении с коллегами я постоянно узнаю и пользуюсь новыми способами и методиками, а также предлагаю свои. Такая совместная работа позволяет ощутить себя в команде, что не оставит равнодушными ни одного сотрудника.

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

Вместе с командой мы постоянно растем и развиваемся во многом благодаря нашей компании, которая постоянно предоставляет разносторонние курсы в корпоративной библиотеке.

Для умения качественно консультировать клиента я прошла курсы по производству украшений - от аналитики рынка производства до розничных продаж. Мне представилась отличная возможность личного общения с клиентами в розничных магазинах.

Естественно, для консультанта ювелирной компании просто необходимо разбираться в сотворении драгоценных изделий. Поэтому, я прохожу всесторонние обучающие материалы и курсы от компании прямого производителя №1 ювелирных украшений на российском рынке в направлении производства, например такие как прямое литье, гальванопластика, закрепка, и другие современные технологии производства, которые постоянно обновляются.

Нельзя забывать совершенствоваться в общении. Траектория обучения службы клиентского сервиса в нашей компании очень развита.

Я научилась выстраивать структуру в общении с клиентами, поняла, как автоматизировать работу с обращениями. Наладила для себя взаимодействие со смежными отделами для более эффективной работы.

Поняла, как оказывать поддержку любым клиентам, что прекрасно отображается в минимальном коэффициенте потери клиентов.

Я уверена, что для развития мне нужно будет пройти еще не малый путь. Моя цель развить свои профессиональные навыки и помочь улучшить их своей команде, чтобы продолжать вместе с клиентами создавать драгоценные воспоминаний для себя и для любимых.

Хочу выразить искреннюю благодарность за возможность поучаствовать в данном проекте. Я впервые участвую в номинации «Оператор года», данная работа открыла передо мной многие аспекты. Невероятно интересно и познавательно поработать над собой, напомнить себе о целях, зажечь в себе новые стремления.

---

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Павелко
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Анастасия Васильевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Старший специалист
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:anastasiya.pavelko@lucksa.ru">anastasiya.pavelko@lucksa.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	79997854780

**КОМАНДА:**

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Гусев	Никита	Супервайзер	nikita.gusev@lucksa.ru	79536427520
Коваль	Екатерина	Супервайзер	ekaterina.tarakanova@lucksa.ru	79101985486
Чернышов	Михаил	Руководитель управления	mikhail.chernyshov@lucksa.ru	79997402896