




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Петров Александр
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ДОМ РФ
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Воронеж
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	75
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://дом.рф">https://дом.рф</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)**

АО «ДОМ.РФ» — это финансовый институт развития жилищной сферы, который сделал ипотеку доступной, аренду – цивилизованной, а окружающую среду – благоустроенной. Одно из направлений работы компании — контактный центр, который круглосуточно отвечает на вопросы россиян и бизнеса: от консультаций граждан по действующим льготным программам до подключения застройщиков к цифровым сервисам.

Меня зовут Александр Петров. Я работаю в контакт-центре АО «ДОМ.РФ» с августа 2022 года.

Мне всегда нравилось помогать людям в решении вопросов, проблем и обращений. При работе в контакт-центре АО «ДОМ.РФ» помогая клиентам в решении вопросов, я получаю внутреннее

удовлетворение, от того, что мои профессиональные компетенции помогли решить «проблему» клиента. Мои личные качества, такие как, навыки ведения деловых переговоров, умение слышать и слушать клиента, стрессоустойчивость, а также функциональные обязанности и компетенция позволяют мне решать обращения клиентов быстро и качественно!

Моя **работа** в ДОМ.РФ проходит по двум направлениям:

— **Линия сервиса «Единая информационная система жилищного строительства»** по работе с подрядчиками и застройщиками. Я оказываю клиентам техническую поддержку, помогаю продвигать строительные проекты, публиковать документы и решать вопросы с контролирующими органами.

— **Общая линия АО «ДОМ.РФ»**, Я решаю вопросы физических и юридических лиц, и помогаю им связаться с нужным сотрудником нашей компании, и помогаю коммуникациям между отделами и подразделениями внутри компании.

В контактном центре все взаимодействие происходит по голосовым и текстовым каналам, все коммуникации с клиентами фиксируются в омниканальной CRM. Я знаю всю информацию о клиенте и его потребностях, чтобы решать любые поставленные задачи.

Своей **сильной стороной** могу назвать навык переговоров. Я умею слушать и слышать клиентов и коллег, понимаю их просьбы, отвечаю на вопросы и помогаю решать проблемы. Моя **личная цель** — вникнуть в каждую ситуацию и найти решение .

Каждый день я помогаю десяткам людей и организаций, что дает возможность почувствовать свою значимость и важность работы в компании.

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

Работа в ДОМ.РФ — это командная работа.

Конечно же важно совершенствовать себя и свои навыки. Но также важно вносить вклад в общее дело и улучшать работу всего коллектива. Поэтому я стараюсь работать по нескольким направлениям и по каждому из них вносить свой вклад:

- **Знания и экспертиза**
- **Решение сложных вопросов**

До прихода в ДОМ.РФ у меня накопились знания и опыт, которые позволили быстро влиться в работу и практически сразу осуществлять качественные и точные консультации. Но нет предела совершенству. Поэтому я регулярно анализирую запросы клиентов, ищу дополнительную информацию и обсуждаю ее с более опытными коллегами. Такой подход позволяет глубже погрузиться в темы запросов, улучшить свои знания, повысить лояльность клиентов и их доверие к контакт-центру.

Помимо обработки типовых запросов, я помогаю клиентам разобраться в сложных и специфических вопросах с недвижимостью.

В сентябре этого года на горячую линию обратился наш клиент - подрядчик, с просьбой помочь разместить свой проект на нашей уникальной плафторме по строительству частных домов строим.дом.рф, Документы не загружались и он никак не мог самостоятельно найти, в чем его ошибка. Перейдя в личный кабинет клиента, мне удалось выявить проблему. Заменяв, совместно с подрядчиком необходимый файл, мы смогли направить заявку, а я со своей стороны, передал информацию по подрядной организации ответственному сотруднику, а он помог ускорить процесс

публикации проекта Это позволило клиенту разместить проект и получить первого клиента уже к концу рабочего дня.

- **Коммуникация с клиентами**
- **Улучшение сервиса**

Моя задача — не только ответить на конкретный вопрос, но и довести клиента до его конечной цели. Чаще всего это удается сделать в рамках одного звонка. Но некоторые вопросы технически невозможно решить за одно обращение. При этом обратившись один раз, человек уже знает мое имя и внутренний номер и когда он обращается повторно и слышит знакомый голос в ответ чувствуется радость и уверенность в том, что все проблемы решатся.

Например, вчера поступил звонок, мне удалось оперативно и качественно предоставить консультацию и решить вопрос клиента. Через некоторое время данный клиент вновь обратился на линию уже с другим вопросом, попросил оператора соединить именно со мной. Он всегда может позвонить снова, поделиться новыми подробностями и задать дополнительные вопросы, а я — помогу разобраться в новой ситуации.

В ДОМ.РФ каждый сотрудник может сообщать об имеющихся проблемах и предлагать свои идеи по совершенствованию работы. Я активно использую эту возможность: указываю на недочеты в скриптах, комментирую процессы и вношу предложения. Обо всех своих предложениях и проектах подробно расскажу в разделе «Инновации и креативность».

### **Лучше с каждым днем!**

Работа по этим направлениям помогает мне повысить не только свои навыки, но и навыки коллег. Каждый из нас становится лучше, а значит — улучшается работа всей компании.

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

Чтобы понять, насколько уверенно ты движешься вперед и улучшаешь свои навыки, нужно регулярно сверяться с ключевыми показателями. На сегодня я достиг следующих результатов эффективности:

**Средний уровень оценки качества обслуживания.** Наш целевой показатель составляет 93 балла из 100. С января по октябрь 2023 года эффективность моей работы оценивается на 97,8 балла.

**АНТ.** Наш плановый показатель — 4 минуты 50 секунд. В начале своего пути я часто превышал его и думал, что чем больше дам информации клиенту, тем лучше будет для него. Но от обилия фактов люди могут путаться в процессах, и у них может возникать еще больше вопросов. Со временем осознал всю прелесть и глубину фразы «краткость — сестра таланта» и сделал ее основным подходом в своей работе. Теперь я более четко формулирую мысль, отвечаю конкретно на поставленный вопрос и редко перехожу на удержание звонка. Поэтому сейчас средний разговор со мной длится 4:33.

**СЕА.** Не каждый оператор может похвастаться показателем в 100%. Но я и правда не допустил ни одной критичной ошибки за все время работы в команде.

**FCR.** Мое значение — 85,7%. Именно такому количеству клиентов я помог решить вопрос с первого обращения. Я стараюсь решить проблему клиента в рамках одного звонка и приятно, что 8 из 10 звонивших кладут трубку с пониманием, что получили помощь здесь и сейчас.

Поддерживать личные результаты на высоком уровне помогают обучающие курсы на нашем

корпоративном портале. Например, недавно я прошел курс ведения диалога с клиентом. Полученные знания начал применять в работе и сразу повысил свою эффективность в диалогах (мои диалоги с клиентами стали еще более уверенными и профессиональными).

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

«Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить» – утверждал греческий философ Зенон Стоик. Древний мыслитель четко обрисовал золотое правило каждого оператора контакт-центра.

Поэтому моя формула клиентоориентированности: слушать – слышать – отвечать. По ней наш диалог с клиентом выстраивается следующим образом:

1. Слушаю клиента, не прерывая его. Можно даже сказать, что даю ему «выговориться». Даже если знаю ответ заранее — не спешу. Прервав рассказ раньше времени, клиент может подумать, что разговор с ним мне неинтересен. Поэтому мне важно дать понять, что я заинтересован в решении проблемы и внимательно его слушаю.
2. Задаю уточняющие вопросы. Проясняю некоторые моменты для себя и даю понять клиенту, что услышал его, достаточно погружен в вопрос и готов решить его здесь и сейчас.
3. Нахожу решение и перепроверяю информацию. Если ситуация не типовая, всегда стараюсь найти подтверждение своему ответу в базе знаний или уточнить у коллег. Также ищу альтернативные варианты решения. Мне нужен полный и верный ответ, чтобы сообщить его клиенту. Моя компетенция, как специалиста, не должна вызывать ни малейшего сомнения.
4. Озвучиваю решение и уточняю, все ли было понятно, и могу ли я еще чем-то помочь.
5. Благодарю за обращение и желаю хорошего дня. Для меня важно расстаться доброжелательно и оставить хорошее впечатление о нашей компании и моей работе.

На первый взгляд может показаться, что это стандартная схема, по которой работает каждый сотрудник контакт-центра. Но вся суть в деталях: я всегда проявляю внимание и заботу к клиенту, отвечаю на его вопросы и искренне стремлюсь решить его проблему, предлагаю дополнительные услуги и ресурсы, которые помогут в решении его задач даже после нашего разговора.

Лучший результат такой работы — отзывы клиентов: «Благодарю за оперативное решение вопроса!!! Обслуживание 200 баллов из 100!!!», «Благодарю за развернутый ответ!» или «Получила консультацию, всем довольна, все было грамотно разъяснено». А когда они вновь звонят в контакт-центр уже по другому вопросу и попадают на меня, всегда рады этому и точно знают, что я смогу им помочь.

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

Наверное, каждая линия поддержки сталкивалась с моментом, когда обращений становится ощутимо больше, чем обычно, и привычный темп работы приходится наращивать в геометрической прогрессии. Нагрузка повышается в начале каждого квартала, когда наши клиенты - застройщики начинают формировать отчетность. В ДОМ.РФ такие моменты не являются проблемой, так как мы работаем сплоченной командой, которая всецело вовлечена в процесс. Мы понимаем наши цели и работаем как единый механизм, состоящий из множества небольших, но важных элементов. Прямо как дом из кирпичей и блоков

Мы общаемся и поддерживаем друг друга в командных чатах: обмениваемся актуальной информацией, помогаем отвечать на самые сложные вопросы клиентов и просто говорим другу другу слова поддержки.

Каждые несколько недель у нас проходят обучающие вебинары, которые специально для нас организывают коллеги из других отделов. Темы вебинаров всегда разные и интересные. Они помогают повысить эффективность и лучше вовлечься в процесс работы.

Последняя онлайн-встреча, которую я посетил, была посвящена теме «Основы жизнестойкости». Было полезно узнать, как работа на износ, переедание и зависимость от гаджетов влияют на здоровье и работоспособность, и какой выход из сложившейся ситуации можно найти. На встрече присутствовал квалифицированный психолог, который все рассказал доступным языком и ответил на наши вопросы.

В развитии сплоченности с коллегами очень помогают совместные праздники и спортивные мероприятия. Новый год, 23 Февраля или 8 Марта — нас всегда ждут приятные подарки, совместные фото и атмосфера единства. Это дает заряд энергии для дальнейшей работы. Иногда мне улыбается удача — в начале года удалось выиграть в конкурсе «Лучший пост с фото к 23 Февраля». Так, я получил промо-код на несколько месяцев безлимитного просмотра фильмов и сериалов на одном из популярных медиа-сервисов.

Также компания регулярно делает бонусы в виде оплаты обучения, абонементов в спортзал, оказывает другую поддержку. Мы с коллегами используем эти возможности и вместе посещаем различные курсы и секции.

Мне нравится работать в ДОМ.РФ. Это рука помощи, которая протягивается в нужный момент и помогает преодолеть накопившиеся трудности.

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

В век компьютеризации и цифровизации практически вся информация подвергается структуризации. Конечная цель – дать удобный и легкий доступ к типовым ответам на запросы клиентов. Так, мне удалось создать список готовых решений на типичные проблемы застройщиков. Это улучшило и ускорило консультации, позволило экономить время клиентов.

### **Новому везде дорога**

Также мне удастся успешно предлагать новые продукты и услуги клиентам. Например, когда к нам обращаются представители строительных и подрядных организаций, я дополнительно сообщаю им о новом сервисе онлайн-страхования ипотеки. Практика показала, что мои клиенты передают полученную информацию и контакты профильным специалистам, которые выходят на связь и подключают наш продукт к своему сервису.

### **Не усложняй простое, упрощай сложное**

Помимо этого, я преуспел в создании простых и понятных инструкций для клиентов. В начале своего пути в ДОМ.РФ заметил, что существует разрыв между требованиями к созданию скриптов и той информацией, которую клиент хочет услышать в конечном варианте решения своего вопроса. Поэтому я начал «переводить» сложный и сухой технический текст в понятную для клиента инструкцию.

Для меня это способ понятным языком изложить суть ответа, как можно быстрее и качественнее провести консультацию.

Как итог – люди оставляют отзывы и пишут, что оператор не только выполнил свою функцию, но и подсказал, где можно взять дополнительную информацию по данному вопросу, чем это регламентировано, как работает технический аспект вопроса и кто еще может быть заинтересован в решении его проблемы.

В целом, мои идеи приводят к улучшению качества наших услуг, увеличению удовлетворенности клиентов и расширению возможностей компании. 97% клиентов оценивают мои консультации на 4 и 5.

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

Все знания, которые получаю на обучении в ДОМ.РФ, я всегда стараюсь опробовать и применить на практике.

Не так давно я прошел курс «Навыки телефонных переговоров», который научил меня как расположить клиента к себе и способам повышения лояльности. Это позволяет лучше чувствовать и контролировать диалог, а также обрабатывать негатив клиентов.

Работа с людьми требует много внутренних ресурсов и энергии. Поэтому я стараюсь найти время для себя и сконцентрироваться на главном. До или после рабочего дня я практикую технику «Час тишины» — отключаюсь от всех гаджетов и делаю контрольный срез по списку своих целей и компетенций. Думаю о том, чего хочу достичь и что я для этого делаю. Это помогает видеть цель и фокусироваться на главном. А если до достижения цели еще далеко или появляются новые важные задачи — не отказываюсь от намеченного и просто меняю срок исполнения. Это помогает оставаться в тонусе и не опускать руки даже в самые трудные моменты.

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

Я активный участник РООИ "Перспектива", помогаю ребятам с ограниченными возможностями добиться улучшения качества жизни и помогаю адаптироваться в различных сферах жизни общества. На своем примере показываю - можно многого добиться, если ты имеешь активную жизненную позицию.

В будущем я вижу себя мудрым и чутким наставником, который способен прийти к своим коллегам на помощь в самые трудные моменты. Я уверен, что двигаясь по намеченному курсу, смогу стать настоящим профессионалом в этой сфере. Руководителем? В моей жизни нет ничего невозможного!

А пока я намерен стать оператором года!

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Петров
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Александр
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Специалист Консультационного Центра
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:aa.petrov@sscdomrf.ru">aa.petrov@sscdomrf.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+7 (919) 187-21-73

**КОМАНДА:**

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Акишина	Наталья	Руководитель направления	natalia.akishina@sscdomrf.ru	+7 (900) 308-32-29
Григорьев	Константин	Руководитель	kva.grigorev@sscdomrf.ru	+7 (904) 214-93-72