


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Ребров Сергей
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	МегаФон, ПАО
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Орёл
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	450
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.megafon.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

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

**Если вы работаете над поставленными целями, то эти цели будут работать на вас.
Джим Рон.**

Несколько слов обо мне.

Я работаю в Центре клиентского сервиса (ЦКС) компании МегаФон.

Центр клиентского сервиса фиксированного бизнеса в г. Орле обслуживает конвергентных клиентов физических и юридических лиц компаний МегаФон и NETBYNET (бренд Wifire) в голосовом и неголосовом каналах.

Я думаю, у многих схожее представление о контактном центре: классические консультации проводятся по строгим скриптам, и, как только запрос клиента выходит за рамки привычного алгоритма, диалог заходит в тупик.

В 2013 году я впервые попал в КЦ, который, как и большинство тогда, работал именно по такой модели. Став частью большой команды МегаФон, я понял - работать над собой важно каждый день, но этого недостаточно. Важно ещё делиться своими знаниями, помогать расти тем, кто нас окружает. Потому что цель одна - сделать жизнь наших клиентов легче и комфортнее.

Меня зовут Сергей Ребров, и я настоящий универсал своего дела, многофункциональный оператор:

- Помогаю клиентам в чате на всех направлениях: финансовые вопросы, диагностика, устранение неисправностей, подключение, удержание и многое другое.
- Выполняю показатели KPI на уровне выше среднего.
- Обучаю и адаптирую новичков - около 70% наших удаленщиков - мои ученики.
- Являюсь кадровым резервом - в ноябре я стал ведущим специалистом группы МультиСкилл.

А самое главное, я не люблю останавливаться на полпути. Как говорится, или проходи мимо, или делай всё до конца. **Компания МегаФон - мобильный оператор №1 по скорости и покрытию сети, и моя цель — стать оператором №1 в нашей дирекции.**

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Я придерживаюсь правила - **любой, кто встретится вам на жизненном пути, должен расстаться с вами, став лучше и счастливее.**

Конечно, обучением и адаптацией занимаюсь не только я. У нас много сильных экспертов. Но **мне нравится обучать и помогать постигать премудрости работы оператора ЦКС.** Я знаю, что меня уважают и ценят в группе. И когда ведущие специалисты заняты или на совещании, я с готовностью принимаю на себя их задачи. Могу статистику по обращаемости проанализировать, помочь ребятам в технических вопросах, найти нужных коллег для решения вопросов повышенной сложности. Однажды через соцсети к нам обратился абонент, который не понимал, почему у него в автоплатеже было привязано несколько карт для оплаты. Как правило, абоненты сами в личном кабинете могут отвязать/привязать карту, но здесь случай работал только в одну сторону, на привязку. Я мог по инструкции передать информацию своему руководителю, но **решил разобраться в ситуации сам.** Нашел контакты нужных сотрудников из другого подразделения, которые помогли скорректировать данные в личном кабинете. После оперативного решения вопроса **клиент поблагодарил меня не только в личной переписке, но и выложил большой пост в публичном пространстве.** Было очень приятно читать и мне, и всем нашим сотрудникам.

Мой секрет успеха — не череда случайностей, а искренняя и осознанная любовь к тому, что я делаю. С первых дней работы я понял: если тебе нравится то, чем ты занимаешься — приходит результат. А за ним более амбициозные задачи и новые достижения.

Моя роль в группе и во всей Компании — это не только повышение клиентской лояльности. В роли наставника я замечал, что сотрудники быстрее адаптируются, когда их не просто выводишь в открытый косяк линию онлайн, но и если во время базового обучения читать и разбирать вместе вопросы абонентов. У новичков появляется уверенность в себе, желание применить полученные знания в реальных диалогах, а **я вижу плоды своей работы как в оценках tNPS, так и в благодарных глазах ребят.**

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

В нашем ЦКС используется несколько показателей KPI для оценки эффективности операторов.

1. Конвергентные абоненты: **tNPS - оценка от клиента**, на сколько порекомендует клиент нашу компанию после общения в чате. Шкала от 0 до 10. За полгода мой показатель вырос на 34,84 пп, а **сейчас составляет 85,55 пп при максимальном - 100 пп.**

2. Абоненты WiFire: **ACSI - индекс удовлетворенности клиента**, оценка по пятибалльной шкале. Тут важно все: и технические знания, и эмпатия, и вовлеченность в диалог. Каждый клиент уникален, обращается со своей историей, имеет особенный характер и настроение. Присоединившись к ситуации клиента и его эмоциям, я будто становлюсь его партнером и коллегой по решению вопроса. На протяжении текущего года **в 100% диалогов моя оценка держится выше цели, даже в условиях повышенной нагрузки.**

3. **АНТ - скорость обработки обращения** с момента назначения чата на оператора до момента закрытия диалога. Мой результат держится **стабильно ниже цели на 10-15%.**

4. **Оценка качества диалога** – это инструмент для контроля качества обслуживания в дистанционных каналах обслуживания. Выбираются несколько чатов сотрудника, по которым проводится контроль по многим параметрам:

- Соблюдение внутренних нормативных инструкций.
- Грамотность и стиль общения в переписке.
- Проявление эмпатии в диалоге.
- Наличие ошибок, которые могли привести к финансовым потерям клиента (некорректная консультация, недопустимые действия).

Максимальная оценка – 100, **мои показатели на протяжении года не опускались ниже 85.**

Мое развитие в ЦКС строится по принципу 60-20-20. То есть 60% времени я трачу на самостоятельное развитие через решение конкретных кейсов и задач обслуживания. Еще 20% – на обучение через кросс-функциональные проекты, когда получаю обратную связь от руководителя группы и коллег. Оставшиеся 20% – на развитие через программы обучения. За весь период мной было пройдено более 100 курсов. И в каждом новом периоде я стремлюсь выполнить показатели лучше, чем в предыдущем.

Я руководствуюсь ценностями «МегаФона», которые звучат так: «Делаем так, чтобы гордиться результатом», «Создаем лучший клиентский опыт», «Действуем как одна команда», «Становимся лучше каждый день».

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

Сейчас абоненты знают, что такое качественное обслуживание. Они уже привыкли к нему. Более того, они его требуют.

Клиентоориентированность – это умение вовремя определить потребности и желания клиентов, чтобы удовлетворить их с максимальной пользой. Иными словами – мы создатели яркого сервиса. При живом общении первое впечатление складывается в течение первых 3-5 секунд. В последующие 10 секунд оно «бетонируется» и уже не меняется. Отсюда берет свои корни знаменитая фраза: «у нас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление».

Но у меня общение в чате, когда не слышно голоса, а интонацию можно понять только по отдельно взятым словам или количеству восклицательных знаков.

Для меня важно не только ответить на вопрос. Одного клиента получается успокоить,

другого поддержать, а с третьим порадоваться, что найдено лучшее решение.

Согласно результатам исследования «hh.ru» **около 28% жителей нашей страны частично или полностью работают в удаленном формате.** Рост доли вакансий с удаленным режимом работы продолжается. Основным требованием для «удаленки» является наличие высокоскоростного домашнего интернета.

Пользователи любого провайдера сталкиваются с перебоями в работе услуг. Причины разные: от технических работ на стороне оператора и одновременного подключения к сети множества устройств на одном частотном канале в диапазоне 2,4 ГГц до неисправности сетевого адаптера и неактуальной прошивки Wi-Fi роутера. **Максимально короткие сроки устранения неисправности крайне важны для наших клиентов.** Поэтому я прикладываю для этого все усилия.

Но бывают случаи, когда я не всемогущ. Однажды к нам обратился абонент по вопросу регистрации на сайт и его настройкам. Мы перепробовали с ним все варианты, но сайт был как под замком. Я позвонил инженеру этой локации на удачу узнать, может, кто-то из ремонтной бригады находится рядом с адресом, и могут заехать. Инженер откликнулся на просьбу, рядом действительно были наши «полевики», которые помогли клиенту победить проблему. **Слова благодарности от того клиента по сей день греют мне душу.**

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

С распространением удаленной работы сотрудники контакт-центров получили возможность искать работу в любой другой компании, не обязательно рядом с домом или даже в своем городе. **Если мы не будем лучшим местом для работы, сотрудники быстро найдут лучший вариант в другом контакт-центре.**

Каждому человеку хочется быть счастливым, в том числе и на работе. И всем нужно для счастья разное – кому-то чуть больше денег, кому-то чуть больше внимания, удобный график, чаепитие с коллегами на Праздник яблочного пирога, совместная поездка в приют для животных, похвальный лист, ответственные задачи... Не маловажную роль играет обстановка в офисе и виртуальном пространстве с удаленными ребятами. **В нашем ЦКС мы всегда поддерживаем комфортную атмосферу:** у нас есть зона для отдыха в офисе и болталка в Телеграм, которую создал я, уголок с достижениями и Телеграм канал ЦКС, где ребята делятся фотографиями из отпусков и путешествий, и где освещаются все наши победы и достижения.

Людам важно, чтобы их слышали. **Четыре раза в год на внешней платформе Harry Job мы проводим исследование вовлеченности персонала для определения зон роста и оценки реализованных улучшений.**

Параллельно мы проводим небольшие внутренние опросы, анкетирования, фокус-группы, особенно, если выявляются проблемы в текущих трендах. Темы разные, от качества еды в буфете, до обзвона уволившихся сотрудников. Например, в одном из таких опросов было выявлено, что ребята моей группы хотят пить зерновой кофе. Я договорился с администрацией, чтобы нам выделили место в буфете для персональной кофеварки, и теперь восхитительный аромат нашего кофе дразнит всех операторов ЦКС.

На основе опросов мы проводим мероприятия по улучшению процессов, благодаря которым **вовлеченность сотрудников моей группы выросла на 6 пп и составила 95%.**

Внешний отток за 2023 год по моей группе составил всего 2%, а «индекс чистой лояльности» eNPS по результатам исследования на внешней платформе Harry Job составляет 92,1%.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Работа оператора разнообразна, поэтому я использую собственные методы, которые помогают мне достигать результата.

«Покупка» лояльности клиента.

Абоненту не интересно, сколько профессиональных терминов знаю я. В некоторых ситуациях они вызовут только негатив, если клиент не понимает, о чем речь. Поэтому **важно общаться с абонентом на его языке, разясняя все детали привычными для него словами.** При этом не просто давать команды "подключите», «войдите", а еще и применять слова вежливости, и в конце можно картинку прислать, ведь запоминаются именно последние моменты. Я работаю именно в этом стиле, поэтому **я настраиваю роутер на 3,5 минуты быстрее,** чем мои коллеги. При этом **клиенты не чувствуют свою уязвимость от незнания технических нюансов, а кайфуют от того, что делают.**

Вовлеченность и здоровая конкуренция.

В ноябре я провел в группе несколько внутренних конкурсов на выполнение ключевых показателей: «Самая высокая оценка за неделю», «Самая крутая смена», «Заработай пять» и др. Эти активности показали, что **дополнительная мотивация положительно влияет на эффективность группы.** В чате в ТГ каждый делится своими достижениями, получает заслуженную похвалу и вдохновение. Результаты подсвечиваются в течение всего конкурса, чтобы поддерживать интерес. В итоге **количество операторов, достигших премии, вырос по сравнению с предыдущим месяцем на 25%.**

Шаблонов много не бывает.

Опытные ребята берут базовые шаблоны за основу и меняют их "под себя". Я решил воспользоваться этим ценным материалом и **создал папку, где операторы размещают авторские шаблоны в свободном доступе.** Теперь новички имеют возможность заранее прочитать разные варианты текстов для общения по одной и той же теме, таким образом материал лучше усваивается, и **наглядно видно, что всегда можно найти свой собственный стиль.**

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Процесс обслуживания - это непрерывный процесс улучшений. Необходимо держать руку на пульсе, успевать следить за тенденциями рынка и внедрять изменения.

Для себя я выделил несколько книг, которые оказали влияние на мое развитие:

- «Клиенты на всю жизнь» Карл Сьюэлл.
- «Харизма лидера» Радислав Гандапас.
- «Эмоциональная смелость» Питер Брегман.

Сочетая в себе роли оператора и наставника, я должен находить подход как к абонентам, так и к коллегам. Самосовершенствоваться мне помогают тренинги и обучение.

Принципы работы со стажерами сводятся к правилу «наставник - ученик». Ввиду этого **я развиваю**

в себе качества, которыми должен обладать наставник:

- Искренняя заинтересованность и желание, чтобы кто-то другой добился успеха.
- Желание вкладывать энергию и силы в подопечного.
- Экспертные знания.
- Способность к саморазвитию и умение развивать других, передавая навыки и опыт.

И чтобы быть ещё полезнее, я погружаюсь в работу других отделов. Участвую в отработке претензий, включаюсь в процесс назначения мастеров диспетчерского центра, интересуюсь особенностями подключения клиентов юридических лиц. **Расширяя свой кругозор, я приумножаю свою экспертизу и налаживаю важные рабочие связи, которые потом помогают более успешно решать общие задачи бизнеса.**

Каждый день я вкладываю душу в своё дело. **Я продолжаю улучшать себя, и помогать улучшаться тем, кто меня окружает.** Чтобы вместе давать людям уверенность и надёжность, делать их жизнь лучше, помогать реализовывать стремления и мечты.

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

Будучи лидером рынка, компания МегаФон постоянно находится в конкурентной борьбе за право оставаться первой. Лидерская позиция требует большего вклада, большего вовлечения и большей эффективности. **Я уверен, что тот, кто хочет быть лидером, должен работать больше и лучше других.**

Наш ЦКС уникальней тем, что он имеет долгую историю и объединяет в себе **корпоративные культуры двух компаний Нэт Бай Нэт и МегаФон.** Мы прошли через множество реорганизаций и интеграций, научились гибко встраиваться в разные бизнес системы и выполнять самые амбициозные задачи.

Я не первый раз участвовал во внутреннем конкурсе Оператор года, но **первый раз оператор ex-Нэт Бай Нэт победил в федеральном конкурсе Дирекции по развитию клиентского сервиса МегаФон.** Это результат кропотливой работы и доказательство тезиса о том, что, **того, кто понемногу совершенствуется каждый день, в результате ждут великие достижения.**

Я не собираюсь останавливаться на достигнутом. **В ноябре 2023 года я стал ведущим специалистом нового направления МультиСкилл.** Для меня это карьерный рост, ценный опыт и первая ступенька на пути к должности менеджера.

Со своей стороны, я планирую:

- Обучить новую команду «с нуля», закрепить знания в период адаптации.
- Добиться выполнения показателей с первых дней работы, стать лучшей группой по оценке от клиентов.
- Сплотить ребят, сделать группу самой дружной командой.
- Стать руководителем группы и рассказать о своих достижениях в следующем сезоне Хрустальной Гарнитур.

Непрерывное развитие и рост эффективности - мой безусловный приоритет.

А значит, я непременно достигну задуманных целей.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ребров
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Сергей Геннадьевич
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	sergio_san-milano@mail.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	+79538110509