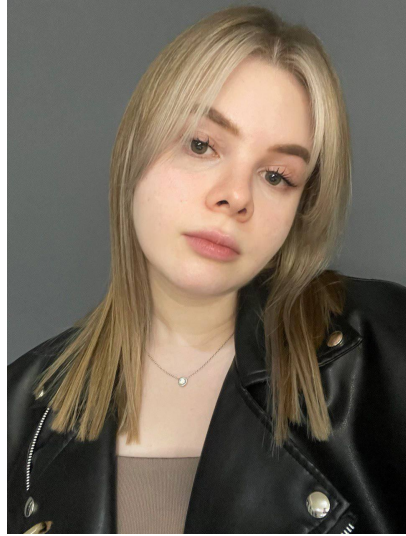


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Стрельцова Алина
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ВымпелКом
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Саратов
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	400
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://beeline.ru">https://beeline.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=izO9pmCStqQ">https://www.youtube.com/watch?v=izO9pmCStqQ</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Меня зовут Алина, мне 23 года, и я работаю оператором больше двух лет. Так сложилось, что с билайном я «по большой дружбе», а все потому, что вакансию специалиста по обслуживанию клиентов мне посоветовала подруга. Меня подкупили эмоции и рассказы про дружный коллектив и увлекательную работу - сразу захотелось попробовать себя в незнакомом деле и познакомиться с новыми людьми.

Устроилась на работу летом, так как хотелось попробовать что-то новое и занять себя на время

каникул в университете. Я серьезно относилась к своим начинаниям, поэтому, когда началась учеба, перевелась на «полставки» и совмещала работу с учебой. Мне понравилось помогать клиентам, развивать свои навыки и строить для себя амбициозные цели, к которым хочется стремиться.

Работа в билайне изменила мою жизнь и мое отношение к ней. За первые шесть месяцев работы я показала себя в деле, меня повысили в должности и перевели на позицию старшего специалиста. Мне доверили первую группу стажеров, которым я помогала адаптироваться в компании, а спустя время мой руководитель делегировал мне задачи на время своего отпуска. За это время я освоила много нового: успела поработать на звонках, в чатах, обслуживала физических и юридических лиц, а также направление «домашний интернет». Я стала открытой, коммуникабельной и активной. Будни стали интереснее, потому что я нашла работу и команду мечты – мне этого очень не хватало.

**Мой вклад в клиентский сервис:**

- помогаю решать вопросы клиентов
- изучаю процедуры и вношу предложения по их улучшению
- обмениваюсь лучшими практиками с коллегами
- внедряю новое

В этом году я перешла на должность главного специалиста по обслуживаю клиентов и поддержке направления. Теперь я контролирую не только свои показатели эффективности, но и результаты всей группы. Все зависит от нас самих, и я искренне в это верю, поэтому развиваю клиентский сервис сама и помогаю в этом новым сотрудникам с первого дня работы.

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

Клиентский сервис – это то, как компания общается со своими клиентами и решает их проблемы. Отношение сотрудника к клиенту и качество диалога на линии влияет на имидж и репутацию компании. Миссия билайна – быть на стороне клиента. Не зря билайн провел ребрендинг, ведь быть на яркой стороне получается не всегда, особенно, когда человек обращается к тебе со сложным вопросом. Работа на горячей линии для меня – это не только предложение сухого ответа, но и помощь: важно услышать человека, понять и разделить его проблему, предложить то решение, которое ему нужно. У каждого человека свой характер, свои цели и взгляды. Важно понимать, что в центр поддержки клиентов обращаются люди разных возрастов, национальностей и социальных статусов. Именно поэтому на линии обслуживания мне важно подстроиться под эмоциональный настрой и проблему клиента – встать на его сторону. Это и является моей главной задачей как специалиста по клиентскому сервису.

Каждый разговор с человеком индивидуален – а все потому, что разговор с клиентом может сложиться тогда, когда ты разговариваешь на языке клиента, без использования заученных и стандартных фраз с помощью жизненных примеров. Некоторые клиенты ожидают получить от тебя краткий и четкий ответ, а кому-то нужна информация в деталях, так как они не уверены и боятся, что их неправильно поймут. Работая на линии, я помогаю, прежде всего, человеку и закрываю все недопонимания в диалоге, чтобы после разговора клиент понимал, что он важен для нас и не зря сотрудничает с нами, потому что мы всегда с ним, рядом – на его стороне.

Мои диалоги используются как лучшие практики на встречах группы и отдела. Новые сотрудники и даже опытные операторы учатся разговаривать как я. Вместе с коллегами я провожу время «в полях», и помогаю выйти на целевой баланс: работать на качество и скорость [слайд 2].

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

Показатели эффективности очень важны в работе оператора Call-центра. Работа с клиентом влияет на его лояльность и отношение к компании. Нужно проконсультировать и ответить на все вопросы клиента таким образом, чтобы исключить повторные обращения и создать приятное впечатление о компании у абонента.

Моя цель — обслуживание клиентов на высоком уровне и выполнение показателей эффективности контактного центра:

- CSAT (оценка оператора от клиента) — моя вовлеченность в диалог и качество решения вопроса клиента.
- FCR72 — % вопросов клиентов, решенных с первого раза в течение 72-х часов.
- FQF (прослушка и коэффициенты) — вежливый ответ на вопрос клиента по процедуре.

**Мои результаты:**

**CSAT выше среднего по контактному центру на 6,8 п.п.** Я перевыполняю этот показатель, а значит, клиентам нравится моя манера общения и я предоставляю качественный сервис.

**FCR72 выше среднего по контактному центру на 3,3 п.п.** Я решаю вопрос клиента в 78% диалогов с первого раза, а оставшиеся 22% обращений — это процедуры, которые требуют дополнительного контакта с абонентом.

**FQF выше среднего по контактному центру на 33,6 п.п.** Я четко и грамотно предоставляю решение клиентам, следуя процедурам.

В динамике за 2023 год мои показатели эффективности выше среднего по всем контактными центрами билайн. Я слышу клиента и всегда на его стороне, поэтому с первого слова понимаю, что хочет от меня услышать абонент и решаю вопрос в его интересах [слайд 3].

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

Клиентский опыт — это впечатление пользователей об услугах компании на всех уровнях. Моя работа состоит в том, чтобы услышать клиента и решить его проблему. Я должна найти нужные слова, подстроиться под тембр речи, выслушать до конца, а потом перейти к грамотному решению, лучшему варианту для клиента.

Я придерживаюсь правила — важно выявить истинную потребность человека с которой он обращается, и пойти на встречу, даже если вопрос не имеет отношение к твоим рабочим задачам.

Хочу рассказать про один из самых запоминающихся звонков в своей практике, который показывает, что клиент может звонить не всегда с вопросом по услугам компании:

— «Звонок мужчины, начинает диалог в быстром темпе, голос грубоватый, при этом чувствуется растерянность. Звонок из региона с другим часовым поясом, время около десяти вечера по местному времени клиента, уже поздно, диктует номер сына-школьника и просит назвать последний номер куда звонил ребенок».

— По инструкции можно предоставить сухой ответ «все номера клиент может увидеть сам в мобильном приложении», и отказать в консультации, так как озвучивать номера из детализации — запрещено. Но истинная причина звонка была в другом.

— «Сын ушел к другу в гости, перестал отвечать на звонки, контактов друга у отца нет, а где сейчас находится ребенок — неизвестно. Мужчина звонит мне на горячую линию и просит узнать

номер этого друга, так как выходя из дома сын последним звонил именно ему».

— В тот момент я растерялась, но услышала обеспокоенный голос. Вошла в положение и решила позвонить другу сына сама, потому что понимаю, как важно, чтобы близкий человек был на связи. В итоге дозвонилась до друга ребенка, убедилась в том, с мальчиком все в порядке. Дети играли и не заметили, как пролетело время. Я предупредила мальчишек, что ребенка ждут дома и вернулась к клиенту, чтобы его успокоить, но номер не озвучила.

В наше время важно быть на связи с близкими. Как оператор, я каждый день решаю множество вопросов на линии, помогаю в решении трудных задач, не всегда имеющих отношение к компании. Мне важно, чтобы я предоставила клиенту все альтернативы и человек остался доволен моей консультацией, а я понимала, что решила вопрос клиента до конца [слайд 4].

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

Каждому человеку важно быть услышанным. Искренний интерес к его состоянию и развитию укрепляет отношения в команде, повышает интерес сотрудника к работе. Важно уметь давать качественную обратную связь, показать сотруднику его зоны профессионального развития, но не просто отчитать, а проработать с ним проблемные вопросы и показать на своем примере, что не всегда получается с первого раза, нужно не опускать руки после первой ошибки и добиваться своей цели.

На своем опыте знаю, как сильно мотивирует простое человеческое «спасибо» и помощь коллег в трудную минуту. Это дает стимул работать еще лучше и стремиться к большему. Именно поэтому я вовлекаюсь в задачи своих коллег и поддерживаю ребят на всех этапах:

- подсвечиваю успехи (привожу в пример опытных коллег новым сотрудникам, рассказываю про их достижения, чтобы у ребят был стимул, хвалю за новые достижения).

- помогаю в трудностях (поддерживаю и направляю в нужное русло, обращаю внимание на успехи, мотивирую на будущее развитие).

В своей группе я являюсь помощником руководителя. Мой рабочий день разделен на две части:

— 50% времени от смены я принимаю звонки от клиентов. Параллельно ко мне могут подсесть новые сотрудники, и на моем примере увидеть, как важно улавливать интонацию и быстро ориентироваться в программах.

— 50% времени от смены составляет работа с группой. Я занимаюсь просушкой звонков, сижу «в полях», даю обратную связь. Решаю административные вопросы, рассказываю про графики, заработную плату и т.д.

В последнее время коллектив контактных центров становится моложе – в компанию приходят ребята, у которых еще нет опыта в работе. Они переживают и волнуются, бояться ошибиться и получить негативный отзыв. Конечно, их неуверенность в голосе будут считывать и клиенты, отсюда бывает много переживаний и стресса. Важно поддержать такого сотрудника и поговорить с ним, спросить, что он чувствует и что боится. Я часто привожу себя в пример, делюсь с чего начинала сама. Приятно наблюдать, как из неуверенного стажера мои подопечные становятся опытными сотрудниками, которые уже обучают других новичков.

Бывает такое, что сотрудник садится на линию в плохом настроении, как результат: «много огорчений», «день не задался», «очень много претензий от клиентов». Я всегда говорю ребятам, что ваш день зависит от того, с каким настроением вы садитесь на линию. Становится приятно,

когда более опытные сотрудники твоей группы говорят такое новичкам, так как действительно настроение клиента зависит от оператора и это работает.

Я беру овертаймы и выхожу на линию, чтобы помочь коллегам в период высокой нагрузки. Также использую дополнительные часы работы для проработки навыков оператора с сотрудниками. Иногда рабочий день не заканчивается вместе с моей сменой. Например, у нас в команде есть ребята, которые работают в ночь. Я всегда готова прийти на помощь коллегам, даже в не рабочее время, чтобы клиенту предоставили лучшее и правильное решение.

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

В своей работе я внедряю новые инструменты и методы работы с клиентами, принимаю участие по их внедрению в работу и улучшаю их. Это повышает качество консультаций и лояльность клиентов к компании.

Когда я только пришла в билайн, я переняла практики проекта «**Superservice**» и стала его абмассадором. Я решаю вопрос клиента до конца, думаю за человека наперед, отвечаю на все вопросы клиента, даже если это не описано в процедурах и не относится к нашим услугам (пример в разделе «клиентский опыт»).

Участвовала в пилотной группе **по отказу от возврата средств за подписки**. Это информационно-развлекательные сервисы, которыми могут воспользоваться абоненты. На линии мы отрабатывали возражения клиентов. В итоге была изменена процедура единой политики предоставления скидок и льгот.

Участвовала в пилоте проекта «**Без шаблонов**». Суть пилота — оказание поддержки клиентам, используя живую речь без скриптов; предоставить больше информации, чем просит клиент. Например, человек обратился по поводу работы интернета, и ты делаешь больше: проверяешь наличие платных подписок, интересуешься все ли устраивает клиента в его тарифе. У нас были рабочие группы, в которых мы вместе с руководителями слушали звонки и анализировали, полностью ли была закрыта потребность клиента. После встречи делали краткие изложения прослушанных звонков и направляли их на пилотную группу, чтобы понимать, как отойти от стандартного мышления. На основе моих диалогов работала фокус-группа: я составляла краткое изложение диалога, сидела «в полях» с участниками группы, чтобы вместе прийти к пониманию, что такое диалог «без шаблонов».

Использую подход «**Step by step**». Активно слушаю клиента, всегда нахожусь в диалоге, подстраиваю интонацию в голосе, придаю эмоциональный окрас диалогу [слайд 5].

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

У нас в компании есть команда сотрудников, которые работают на такой же позиции, как и я. Мы тимлидеры (помощники руководителя группы) всегда помогаем друг другу и обращаемся за помощью. Один раз в квартал мы собираемся на встречах и обмениваемся лучшими практиками. На каждой встрече мы выдвигаем одну из проблемных тематик, разрабатываем материал, обмениваемся мнениями и опытом. Я регулярно принимаю участие в этих встречах и выступаю спикером.

— Эскалирую вопросы на следующий уровень поддержки, ответа на которые нет в процедуре. После эскалации беру эти вопросы в работу и инициирую изменение процедур для сотрудников

первой линии. Например, консультируя одного из клиентов, я увидела не самое лучшее решение по возврату средств, вынесла инициативу на руководителя, в итоге диагностика была скорректирована.

— Если вопрос ставит в тупик, но ответ нужен срочно, сама связываюсь со второй линией, и мы вместе решаем, как лучше решить вопрос клиента; чтобы клиент не понес финансовые потери, я перезваниваю ему и сразу же решаю вопрос до конца.

Бывают звонки, в которых ребята совершают ошибки. В таких случаях я прорабатываю эти темы с сотрудниками в разных форматах:

- личная беседа, в которой мы проигрываем ролевую модель оператор и клиент, разбираем диагностику.
- групповой разбор, если эта ошибка системная или массовая в формате общей почтовой рассылки с разъяснениями.

— Сотрудники могут эскалировать вопрос на меня. В таком случае я изучаю историю обращений за несколько лет или же сама связываюсь с клиентом, чтобы узнать дополнительную информацию.

— Одна из главных и моих любимых практик — обучение сотрудников разговору без шаблонных фраз, на основе анализа прослушанных звонков [слайд 6].

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

В наше непростое время - главное, чтобы мы всегда оставались на связи со своими близкими, а работа в контактном центре одного из крупнейших российских операторов это доказывает. За время работы я приняла несколько тысяч звонков на линии и сообщений в чатах, не раз оказывала помощь в сложных и нестандартных вопросах.

Я работаю с душой, люблю помогать клиентам в их запутанных, на первый взгляд, ситуациях, и слышать от них в ответ искреннее «спасибо, вы решили мой вопрос». Быть оператором на горячей линии — это настоящее призвание, и я горжусь, что работаю в отрасли телекоммуникаций и связи. Работаю «на» и «для» клиента и всегда на его стороне.

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Стрельцова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Алина Валерьевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Главный специалист по обслуживанию клиентов и поддержке направления
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:AlVStreltsova@srt.beeline.ru">AlVStreltsova@srt.beeline.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	+7 (903) 383-77-66