

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Рахимова Элина
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Уралсиб Банк
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Уфа
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	350
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.uralsib.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/cXbse0zxsGs?si=NCWu2_Kje6pB2Gqq

ВАШЕ ЭССЕ

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

Добрый день! Меня зовут Рахимова Элина. Когда школьные годы уже позади, каждый из нас начинает задумываться о своей будущей профессии. Это очень важная тема, ведь главное, чтобы дело всей жизни пришлось по душе.

Антуан де Сент Экзюпери однажды сказал: «Нет большей радости в жизни, чем радость человеческого общения». По средствам общения мы передаем друг другу знания, навыки, идеи, эмоции, то есть познаем других людей. Так я поняла, что моя профессия будет связана с контакт-центром. Мой путь работы в банке, начался в 2021 году со стартовой позиции специалиста контакт-

центра. Сегодня я являюсь главным специалистом входящей линии по физическим лицам.

Профессия специалиста контакт - центра точно не даст скучать. Ежедневно, обрабатывая более ста звонков, я понимаю эмоции клиентов, ищу пути решения проблем, выступая в роли приятеля или помощника. Мне приносит огромное удовольствие помогать людям в решении их вопросов.

Своей главной целью в жизни, выделяю то, чтобы каждый мой день отличался от предыдущего, ведь я стремлюсь стать лучшей версией себя.

В работе же основной целью является - качественный сервис, поддержание имиджа банка и продвижение по карьерной лестнице.

Каждый день я актуализирую знание наших продуктов для предоставления информации клиентам, ведь главная моя задача-индивидуальный подход к каждому, оперативность и максимальное удобство в решении вопроса клиента в рамках одного обращения.

Системный подход и четко поставленные задачи, помогают мне развиваться и добиваться своих поставленных целей, повышая клиентский сервис и выполняя основные показатели контакт - центра.

За два года своей работы я достигла профессиональных успехов. Прошла 3 ступени повышения по карьерной лестнице и стала главным специалистом. В мои основные обязанности входит консультация клиентов по всем услугам и продуктам банка на входящей линии и в чат канале. Постоянно обучаясь новому, стала участником пилотной группы по сопровождение клиентов со «сложными» вопросами. Данный функционал помог повысить лояльность клиентов и снизить обращения с повторными вопросами.

Улучшая навыки и демонстрируя профессиональный рост, мне стало интересно делиться опытом. После прохождения курса, повысив свою квалификацию я стала «наставником». Наставничество заключается в адаптации и погружении новых сотрудников в нашу сложную, при этом очень нужную и интересную работу. При обучении, я не просто даю теоретическую часть материала. На основе практических заданий вкладываю все свои навыки и умения, руководствуясь опытом. Мои подопечные показывают отличные результаты уже на начальном этапе работы, что вдохновляет меня продолжать делиться своими знаниями. Дополнительный функционал и компетенции, помогают мне развиваться внутри контакт - центра, где я всегда открыта для новых знаний.

Работа на входящей линии интересна и разнообразна, каждый день несет в себе что-то новое.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Залогом успешной деятельности любой организации является эффективная работа ее сотрудников. От того, какой вклад вносит каждый сотрудник в общую деятельность, зависит конечный результат. Как я говорила ранее, мне важно развиваться и быть лучшей в своем деле. На своем месте я уже достигла определенных результатов.

Внутри нашего контакт-центра на постоянной основе проходят конкурсы и геймификации.

За 2022 год я стала победителем в нескольких номинациях:

- «Лучший оператор II квартала» (наивысшая клиентская оценка)
- «Жалоба? Нет не слышали!» (наименьшее кол-во обоснованных жалоб со стороны клиента II квартала)
- «Лучший оператор III квартала» (наивысшая клиентская оценка)

- «Сон мне только снится» (наибольшее кол-во часов переработки по итогам июня 2022 г.)

2023 год стал не менее насыщенным на конкурсы и мероприятия:

- «Наставник года»

- «СКРИПТонит» (сотрудник с наивысшим средним баллом по оценке качества сервиса по итогам I квартала)

- Участие в благотворительной акции «Поддержи друзей»

- Участие в марафоне бега от команды банка Уралсиб

- «Лучший продажник» (наибольшее кол-во выданных кредитных продуктов по итогам 1-ого полугодия)

В каждом взаимодействии с клиентом, я ставлю себя на его место и смотрю на ситуацию с двух сторон. Это помогает решить вопрос и предоставить четкий ответ в максимально короткий срок. Наличие призовых мест подтверждает мои компетенции и помогает держать высокий уровень обслуживания.

Приняв участие в 3 тренингах по продажам. Мне удалось выявить для себя полезную информацию, как продавать, «не навязывая». Я начала чувствовать потребности клиентов и «уместно» предлагать им нужные продукты. За счет этого увеличился уровень продаж и выполнение плана составляет более 100%. Но я бы не была собой, если бы меня интересовали только личные достижения.

Для увеличения уровня продаж, я разработала тренинг «Благородные продажи». В основе заложена базовое развитие навыков продаж, на примере моего опыта и применение различных приемов на практике. Данный тренинг был принят вышестоящим руководством и стал активно использоваться в плане обучения тренерского состава. Для закрепления результата, по итогам прохождения тренинга, был заложен тест и кейсы, где сотрудник проверяют свои знания.

Данный тренинг положительно сказался на нашей дирекции, мы повысили общий уровень продаж в месяц на 13%, а также используем его на постоянной основе для новых сотрудников.

Каждую неделю я ищу новую информацию для себя, чтобы повысить свои профессиональные навыки и лучше понимать клиентов. Хочу быть полезной для своей группы и делиться с ними полученными знаниями.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Успех - это большой труд! Ключевыми факторами успеха любой компании являются наличие действенной стратегии и эффективное управление операционной деятельностью.

Один из самых главных принципов, который дает возможность добиться успеха - операционная эффективность, самодисциплина и победа над собой, собственной ленью и неорганизованностью.

Для того, чтобы достичь лучшего результата я придерживаюсь нескольких правил:

- 1) ставлю перед собой новые, четкие и измеримые цели;
- 2) выполняю задачи, поставленные руководством;
- 3) соблюдаю операционные стандарты;
- 4) своевременно обмениваюсь информацией с коллегами

Эффективность любой деятельности заключается в выполнении определенных действий с достижением желаемых результатов. В каждой компании работа сотрудника оценивается по выполнению ключевых показателей эффективности.

- Главным показателем для специалиста контакт-центра является качество его консультаций.
- Не мало важную роль играет клиентская оценка работы оператора. После консультации, клиенту предлагается оценить качество обслуживания со стороны оператора по 5 бальной шкале. По итогам выставляется средний балл месяца. Мой CSI с начала года держится 5 баллов, при норме 4,7.
- Уровень продаж
- Среднее время диалога с клиентом.

Качество сервиса оценивается аудитором контроля качества по 100 бальной шкале на основе заранее согласованного скрипта диалога. Ежемесячно в оценку попадает 15 случайно выбранных звонков.

Целевое значение- 85 баллов; I квартал-93 б. (109%); II квартал-95 б. (111%); III квартал-97 б. (114%); IV квартал-96 б. (112%)

Хорошо изученные скрипты и критерии оценки консультаций, позволили мне стабильно держать качество выше нормы.

Во время разговора, я стараюсь поставить себя на место клиента и смотрю на ситуацию с его стороны. Понимание эмоционального состояния, помогает найти контакт с любым собеседником и сгладить конфликт, если он возникает. Таким образом, я нахожу пути решения на вопросы любой сложности.

Мы являемся дистанционным каналом обслуживания действующих клиентов и в большей степени работаем как сервисная линия поддержки, при этом план продаж никто не отменял. На каждого сотрудника вставляется ежемесячный план по выдачам кредитных продуктов в штуках

Целевое значение- 175 шт.; I квартал-185 шт. (105%); II квартал-193 шт. (110%); III квартал-192 шт. (109%); IV квартал- 137 шт. (124%)

Моя отличительная черта-продажи. При этом, продавать кредиты у меня получалось не всегда. Когда я пришла в контакт-центр, мне было тяжело выполнять план по продажам, я не понимала, что сказать клиенту, когда он категорически и резко отвечает: «не нужны мне ваши кредиты!», также для меня было сложно «вкусно» рассказать о продуктах. «Нет вершин, которые нельзя покорить, нужно лишь приложить некоторые усилия» - это фраза стала для меня девизом. Я погрузилась в тему продаж, изучила механики, начала их применять на клиентах и у меня получилось. Я стала понимать потребности и предлагать клиентам то, что им действительно нужно. Результаты не заставили себя долго ждать.

Суммарное время при обслуживании клиентов.

Целевое значение- 4,5 мин; I квартал-4 мин; II квартал-3,7 мин; III квартал-3,5 мин; IV квартал- 3,5 мин.

В начале пути у меня было ошибочное мнение, что если говорить дольше и подробно, то будет понятнее. Оказалось, что это не так. Важно, донести суть кратко и информативно. В этом мне помогло прохождение тренингов, которые открыли инструменты, позволяющие донести правильную суть вопроса каждому клиенту.

Безусловно, на этом не останавливаюсь, стараюсь каждый день улучшить свои результаты. Я всегда открыта к новым знаниям и амбициозным задачам.

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

Клиентоориентированность для меня- это умение выявить потребность и желание клиентов, чтобы удовлетворить их с максимальной пользой.

Я каждый день принимаю более 200 звонков и в каждом разговоре стараюсь дать клиенту больше, чем он ждет.

С опытом работы, я выявила принципы, которые использую при работе с каждым клиентом:

- Умение слышать истинную потребность клиента.
- Позитивный настрой и улыбка в голосе.
- Гибкость. Клиенты бывают разные, важно подстраиваться под настроение клиента, не говорить шаблонными фразами.
- Проявление заботы при решении вопроса клиента.

Часто к нам обращаются клиенты, которые не понимают проблему и не могут донести ее до оператора. Важно внимательно выслушать клиента и задать наводящий вопрос

Для комфортного разговора, важно выбрать правильную интонацию, быть настойчивым и решительным.

Это не только давать ответ на вопрос, но и почувствовать переживание клиента, проявить заинтересованность.

Моя работа напрямую зависит не только от предоставления четкой и корректной информации, но и проявлении заботы и внимательности к вопросу клиента. Я никогда не забуду свой звонок, который надолго отложился в моей памяти.

В 2022 году уровень мошеннических действий по телефону резко увеличился. И, к сожалению, наши клиенты тоже попадают под влияние и теряют свои денежные средства. Мне поступил звонок от клиента, с целью разблокировки личного кабинета. Чувствовалось, что он волнуется и я решила подробнее расспросить его и проверить заявки на кредит. В ходе разговора стало понятно, что клиент попал под влияние мошеннических действий. Он планировал перевести свой кредит на счет мошенников, поэтому позвонил на горячую линию, с целью разблокировки личного кабинета. Благодаря моей настойчивости удалось убедить, не совершать данное действие. Далее по стандартам нашего обслуживания, мы отменили заявку на кредит и сохранили денежные средства клиента.

Не всегда наше обслуживание зависит напрямую от вопроса клиента. Важно проявить дополнительную заинтересованность в запросе клиента, ведь мы являемся сотрудниками банка и кто, как не мы должны предотвращать действия мошенников.

Моя работа не осталась без внимания клиента, и он написал официальную благодарность. Но лучшей отдачей было то, что удалось сохранить денежные средства клиента и защитить его от мошеннических действий.

Во время работы приходится часто сталкиваться с вопросом заказа денежных средств. Клиенты совершают заказ, но забывают дату и отделение, которые выбрали. Они совершают повторные звонки в контакт-центр, что повышает нагрузку на линии. Выявив потребность клиентов, мной была подана идея на портал «Лаборатория идей» с предложением направлять клиентам «смс» при заказе средств, где будет указана информация о сумме, дате и отделении банка. Данную идею взяли в разработку и в скором времени ее реализовали.

Это помогло снизить негатив и повысить лояльность клиентов. Я рада быть полезной банку и повышать клиентский сервис.

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

Контакт-центр стал для меня вторым домом. Здесь проходит большая часть времени и с уверенностью могу сказать, что я нашла себе деятельность по душе. Важным звеном в работе является коллектив, руководитель и эмоциональное состояние всей команды. Поэтому всегда стремлюсь принести максимум пользы банку и своей группе.

Моя вовлеченность в работе: делать что-то большее, чем твои должностные обязанности.

Я являюсь действующим наставником и при обучении нового сотрудника, проявляю максимум заботы и поддержки, чтобы адаптация прошла мягко. Погружаю сотрудника не только в рабочие процессы, но и знакомя с коллегами в группе, выступаю в роли друга.

Также я заинтересована в своем развитии, поэтому активно прохожу тренинги, помимо назначенных в банке. Мне нравится развиваться и узнавать новое. Тренинги я нахожу на бесплатных платформах и самая интересная тема для меня «Как понять потребность клиента?». Данные тренинги не остаются незамеченными, так как я подсвечиваю важные моменты и делюсь ими с коллегами.

Всем нам нужна поддержка и помощь. Часто, даже у опытных специалистов возникают вопросы во время консультации клиента, даже, когда знаешь правильный ответ, но сомневаешься. Я никогда не пройду мимо коллеги, которому нужна помощь. Отвечу на все интересующие вопросы или помогу найти ответ в информационной базе банка.

Для сплоченности нашего коллектива, мы завели традицию, раз в месяц собираться с группой и посещать приют для животных. Данное мероприятие принесло в наш коллектив положительный эффект и сплоченность команды. Так как операторы заранее знают, что мы будем посещать приют, они ведут общение по сбору средств и поиску собачьего приюта. Также это положительное влияние сказывается не только на сплочение коллектива, но повышает моральные нормы среди сотрудников.

Также моя вовлеченность в работе: не быть в стороне, брать на себя дополнительные задания, и направлять предложения для их улучшения. За 2022 год направила более 30 предложений в «Лабораторию идей», 50% из которых были приняты в работу.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Высокой ценностью сотрудника является его универсальность. Важно не только знать и уметь излагать свои мысли, руководствуясь стандартами качества, но и адаптироваться к высокому и быстро идущему темпу развития банка. По моему мнению, стремление достичь невозможного, отличает успешного специалиста от обычного сотрудника. Выполнение поставленных целей требует, в свою очередь, оптимального использования инноваций, а также креативного подхода.

Проекты, над которыми мы работали, связаны с улучшением операционных показателей. При работе в чатах у нас было неудобство в том, что, когда «прилетает» чат, нам сначала требовалось ознакомиться с вопросом клиента, далее открыть его карточку, проверить информацию и только после этих действий предоставить клиенту ответ на его вопрос.

Поэтому данный вопрос был вынесен на кружок качества, где совместными усилиями мы выявили проблемную зону чатов и приняли решение, что данную проблему можно решить с помощью внедрения универсального окна работы, где не нужно затрачивать большое количество времени на раскрытие и поиск клиента.

В пилотном проекте участвовала наша группа, где мы показали отличные результаты. Интеграция

программы позволила снизить среднее время обработки чатов в целом на 1 минуту по всей группе. Так, мы снизили время обработки за 2 квартал 2023 года с 5,5 минут до 4,5. Также данный функционал закрепился в нашем банке, и работать стало «легче» и продуктивней.

Для меня стало большой честью принять участие в столь масштабном проекте и помочь нашему банку развиваться. Мы получили огромное количество благодарностей от коллег.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Для достижения новых высот, важно не останавливаться в развитии, а стараться использовать каждую возможность для собственного и профессионального развития. Прокачивать свои навыки и знания. Я универсальный сотрудник, которые берет на себя разные задачи. Работаю на звонках и чатах, участвую во многих проектах (что подтверждает мое участие в Хрустальной гарнитуре), тестирую пилотные проекты, берусь за все новое и интересное.

Изменения многих пугают, но для меня это источник развития. Для улучшения клиентского сервиса в нашем банке была введена «матрица полномочий». Матрица полномочий - это инструмент, который помогает решить финансовую проблему клиента в моменте и не доводить до негативного отношения клиента к банку. Например, при списанной комиссии, когда клиент не понял тарифы банка, мы проявляем заботу и возвращаем денежные средства. Этим инструментом, нам удалось снизить негатив на банк, а также повысить лояльности клиентов к банку.

Мне удалось участвовать в пилотной группе по применению данного инструмента, и я поняла, что это отличный инструмент удержания клиентов. Но многие сотрудники боялись использовать матрицу, тогда я агитировала коллег применять данный инструмент, доносила важность сохранения клиента. И мои усилия не остались незамеченными, по результатам 2022 года я стала самым эффективным сотрудником удержания клиентов. В 2023 году у меня взяли интервью, где я поделилась своим опытом применения и удержания клиентов. Данное интервью было размещено на официальном портале банка, с целью агитации действующих сотрудников применять матрицу полномочий.

Лучшим сотрудником я становлюсь в процессе постоянной практики и изучении нового. Даже если опыт работы большой, всегда есть к чему стремиться.

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

В заключение хочу сказать, что любая профессия требует постоянного развития своих навыков. Нужно следовать простой истине: хочешь добиться в чем-то успеха, занимайся этим как можно больше. Хороший специалист своего дела все время развивает не только свои профессиональные навыки, но и личные.

Участие в конкурсе «Хрустальная гарнитура» для меня новая ступень в развитие и становлении меня как специалиста своего дела. Я готова делиться своим опытом не только внутри своего банка, но и за его пределами. Я нацелена на результат, а мой результат-это победа!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Рахимова
----------------	----------

ИМЯ ОТЧЕСТВО	Элина Асхатовна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	elina71133@gmail.com
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	89373333531

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Гилёв	Денис	Руководитель дирекции	Denis-Gilev92@yandex.ru	89371594813
Савин	Артём	Руководитель направления	savinaa@uralsib.ru	89295509668