

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Аляев Валерий
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Skyeng
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Москва, удаленная команда
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://skyeng.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)

Skyeng — одна из крупнейших Edtech-компаний Восточной Европы. Онлайн-школа насчитывает более 150 000 учеников, и наша миссия — делать развитие привлекательным, создавать лучший образовательный опыт и вдохновлять достигать большего.

Мы в Skyeng работаем с живыми людьми: и у учителей, и у учеников в жизни иногда что-то меняется, случаются недопонимания и конфликты. На интерактивной платформе, где мы проводим уроки, порой происходят сбои, и клиенты оказываются недовольными. В таких случаях на помощь приходят кризис-менеджеры, которые сохраняют лояльность клиента к компании, уменьшают долю возвратов и обрабатывают негатив с соблюдением SLA.

Цели кризис-менеджмента соответствуют стратегическим целям бизнеса:

- снижение расходов на привлечение клиентов
- поддержание мотивации и вовлеченности учеников.

Обо мне и моей роли в компании

Меня зовут Валерий Аляев, мне 23 года и я — кризис-менеджер. В Skyeng пришел три года назад и за это время стал лучшим сотрудником квартала, прошел путь от «джуна» до «синьора» и получил диплом юриста.

В компании я отвечаю за:

- снижение количества возвратов продуктов школы;
- сокращение и отработку негатива;
- повышение лояльности учеников.

Эффективность моей работы отражает метрика удержания, которая показывает удовлетворенность клиентов и оценивается по 5-балльной шкале, где 5 — доволен, 1 — недоволен.

В октябре 2023 года этот показатель составил 4,89 при KPI 4,85.

О развитии в компании

- 2020, Q1

Я пришел в Skyeng в январе 2020 года — откликнулся на вакансию менеджера входящей линии, но HR оценил мои скилы и предложил попробовать себя в роли Junior кризис-менеджера. В течение года я изучал специфику работы, набирался опыта и набивал шишки. Однажды за серьезную ошибку меня перевели на формат письменной коммуникации, но я продолжал учиться и совершенствовать навыки.

- 2020, Q4

За три квартала я научился быстро погружаться в задачи, стал чувствовать себя уверенно и стабильно выполнять KPI.

- 2021, Q3

Перешел с грейда Junior на Middle, начал регулярно обучать коллег работе с чек-листом, отработке негатива и борьбе со стрессом.

- 2022, Q1

Получил грейд Senior, стабильно занимал первое место в команде по уровню удержания клиентов на протяжении 7 месяцев. Прошел обучение и прокачал экспертизу в критическом мышлении, клиентском сервисе и клиентоориентированности, кросс- и апсейле, работе с выгоранием и тайм-менеджменте. Стал лучшим сотрудником Q1.

- 2023, Q2

Повышаю экспертность, работаю по спецзаданиям с самыми сложными клиентами на этапе юридических возражений и досудебной претензии, отрабатываю публичный негатив.

Мои цели и достижения:

- Стабильное выполнение KPI по CSAT

В Q4 2022 – Q3 2023 показатель стабильно выполнялся и ни разу не опускался ниже 4,87.

- Обеспечение QA (Quality Assurance — качества)

В Q4 2022 – Q3 2023 показатель стабильно выполнялся: в 2022 не опускался ниже 93%, в 2022 не опускался ниже 93,1% и достиг 98,2% в октябре 2023.

- Стабильное перевыполнение KPI по удержанию

В Q4 2022 – Q3 2023 этот показатель ни разу не опускался ниже 74%.

- Повышение экспертности в работе с клиентами

За 2 года из Junior-специалиста вырос до уровня Senior, научился ставить все под сомнение и стал асом в управлении эмоциями и работе со стрессом.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

На уровне компании моя работа влияет на динамику:

- SLA — своевременного старта работы над задачей
- FCR — решения проблемы клиента «здесь и сейчас», при первом обращении
- доли удержания клиентов от возврата

Я разработал инструменты для менеджеров первой линии:

— компенсационный аппарат для клиентов и программу обучения менеджеров работе с ним

— программу обучения инструменту перевода ошибочной или задвоенной платы на внутренний счет клиента в личном кабинете

Эти инструменты помогли значительно снизить количество технических возвратов. Удержание клиента с тех. возвратом составляло при целевом значении 7% (таргет ввели в Q3):

- в Q2 2023 — 12%
- в Q3 2023 — 7%.
- в Q4 2023 — 4%.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Повышение операционной эффективности — одна из стратегических целей бизнеса на текущий период.

Динамика показателей за Q4 2022-Q3 2023:

Цель — стабильное выполнение KPI по CSAT

CSAT: KPI 4,85 в 2022 и 2023

- Q4 2022 — 4,88
- Q1 2023 — 4,87
- Q2 2023 — 4,93
- Q3 2023 — 4,89
- Октябрь 2023 — 4,89

Цель — обеспечение QA (Quality Assurance — качества)

QA: KPI 92% в 2022, 95% в 2023

- Q4 2022 (92%) — 93%
- Q1 2023 (92%) — 93,1%
- Q2 2023 (92%) — 94,2%

- Q3 2023 (95%) — 95,8%
- Октябрь (95%) 2023 — 98,2%

Цель — стабильное перевыполнение KPI по удержанию

Доля удержания: KPI 70% в 2022 и 2023

- Q4 2022 — 82,9%
- Q1 2023 — 78,4%
- Q2 2023 — 81,1%
- Q3 2023 — 74%
- Октябрь 2023 — 76,9%

Даже в Q3, самый пиковый период начала учебного года и запуска новых продуктов, мы перевыполнили KPI на 4%.

Цель — повышение экспертности в работе с клиентами

За 2 года из Junior-специалиста вырос до грейда Senior.

С мая стабильно занимаю первое место в команде по уровню удержания клиентов и обучаю коллег.

Цель — повышение экспертности коллег внутри блока и за его пределами

Внутри блока

Обучение команд:

- Письменная коммуникация (чаты)
- Входящая линия
- Исходящая линия
- Внутренний саппорт для сотрудников SkyHome
- Обучение стажеров Crisis Manager

Обучение сотрудников:

- Повышение QA сотрудников Middle Crisis Department. Мы работали с коллегой в ноябре-декабре 2022

Динамика:

- QA, таргет 92%

Q3 2022 — 89%, в Q4 2022 — 94%

- CSAT, таргет 4,85

Q3 2022 — 4,84, Q4 2022 — 4,85

- Передача опыта Junior и Middle Crisis Managers

Q2 2023: 50% сотрудников имели грейд Junior, Q3 2023 — 18%. Мы проработали навыки и улучшили качество удержания. Динамика:

- Q2 2023 — 89%, а в Q3 2023 — 94% по QA
- Q3 2022 — 4,84, а в Q4 2022 — 4,85 по CSAT

Вне блока

- Повышение QA Premium support manager

Мы работали в апреле 2023 и получили такие результаты:

Таргет работы с негативом (удержанием) — 7%.

Динамика: 12% ? 7% ? 4%

- Повышение проактивности сотрудников SkyHome — внутренней поддержки сотрудников

Провели воркшоп по проактивности и предупреждению негативных кейсов.

Динамика: до воркшопа — 11,78% сложных кейсов, после воркшопа — 7,04%.

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

Мои задачи напрямую связаны с повышением удовлетворенности и лояльности клиентов: я отрабатываю негатив, помогаю ученикам, которые вынуждены отказываться от сотрудничества со школой из-за личных обстоятельств, находить выход из ситуации, продолжать обучение или как можно скорее возвращаться за новыми знаниями.

Каждый случай отказа или негативной обратной связи уникален. Чтобы добиться лояльности учеников нам важно проявлять эмпатию, погружаться в каждый кейс и искать решение вместе с клиентом. Поэтому я решил отказаться от скриптов в своем отделе и проявить максимальную лояльность к каждому ученику.

Эффективность работы в этом направлении отражает динамика CSAT:

KPI 4,85

- Q4 2022 — 4,88
- Q1 2023 — 4,87
- Q2 2023 — 4,93
- Q3 2023 — 4,89
- Октябрь 2023 — 4,89

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

В четвертом квартале 2022 года я провел обучение для двух сотрудников.

Повышение QA сотрудников Middle Crisis Department. Мы работали с коллегой в ноябре-декабре 2022.

1. Обучение в ноябре-декабре менеджера Middle Crisis Department работе с качеством (QA).

KPI — 92%. Динамика показателей:

- Q4 2022 — 85,3%
- Q1 2023 — 93,5%
- Q2 2023 — 92,6%
- Q3 2023 — 94%
- Октябрь 2023 — 94,5%

2. Обучение в октябре-декабре кризис-менеджера из команды удержания клиентов

KPI CSAT — 4,85. Динамика показателей:

- Q4 2022 — 4,73
- Q1 2023 — 4,86

- Q2 2023 — 4,80
- Q3 2023 — 4,87
- Октябрь 2023 — 4,88

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Я работаю с людьми, а в этой сфере идти по чек-листу и ориентироваться на стандартные бизнес-процессы не всегда эффективно. Удержание клиентов и работа с негативом требуют эмпатии, искренней вовлеченности в проблему клиента и креатива, а это невозможно без экспертности.

Я разработал алгоритм «Категорический отказ», который помогает нам сохранять баланс между стремлением удержать ученика и не испортить отношения с ним.

Суть подхода

Иногда клиенты хотят отказаться от обучения и вернуть за него деньги. Раньше в ситуации, когда это происходило, менеджер до последнего пытался уговорить клиента остаться. Однако клиент уже все решил, мы лишь тратили его время и портили:

- впечатление о школе;
- CSAT, т. к. после такого разговора клиент ставил низкую оценку работе менеджера;
- настроение клиенту.

Новый алгоритм заключается в том, чтобы после определенных триггерных фраз клиента — например, «Я все решил, не тратьте мое время», — мы использовали еще две мягких попытки удержать ученика. Если он снова перебивает менеджера и настаивает на своем — сразу оформляем возврат.

Это обеспечивает баланс между удержанием и сохранением лояльности: если менеджер не «передавливает» и дает клиенту понять, что вошел в его положение, выше вероятность, что через некоторое время ученик вернется в школу.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

- Я умею работать с клиентами в стрессе, спокойно обсуждать проблемы и в 80% случаев решать их при первом звонке. Достигаю высокого уровня качества, что подтверждает Quality Assurance: за 2023 год показатель вырос на 5,1% и в октябре 2023 достиг 98,2%.
- Подстраиваюсь под настроение клиента, проявляю лояльность. Мой показатель удержания клиентов составляет 78,6%, т. е. я оставляю клиента в компании в 4 случаях из 5.
- Умею находить оптимальные решения для клиентов и обучать этому сотрудников: за 2023 год CSAT не опускался ниже 4,87 при KPI 4,85.

Динамика показателей — лучшее подтверждение, что я применяю в работе лучшие практики кризис-менеджмента и делюсь ими с командой. Но отзывы коллег для меня не менее ценны:

1. Отзыв менеджера Junior Crisis Department <https://skr.sh/sMoli1aNA Ae>
2. Отзыв менеджера Premium Adult Group <https://skrinshoter.ru/sMI57AskоH7?a>
3. Отзыв руководителя моей группы <https://skrinshoter.ru/sMIY2QxfAMK?a>

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

Мой путь в кризис-менеджменте был в тернист, поначалу я допускал ошибки, которые даже приводили и к уходу клиента. Но каждая ошибка была ценным опытом, который сейчас помогает мне показывать лучшие результаты в работе.

За два года я вырос с уровня Junior до Senior, помог коллегам улучшить свои показатели в работе с клиентами и добился стабильного выполнения KPI по:

- CSAT
- QA
- Удержанию клиентов от возврата

Уверен, это лишь начало большого пути, и впереди меня и мою команду ждут новые вершины и вдохновляющие цели.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Аляев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Валерий
ДОЛЖНОСТЬ	Кризис-менеджер
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	v.alyaev@skyeng.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	89851149614 (только мессенджеры)