


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Неверова Юлиана
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Альфа-Банк
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Оренбург
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	100
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=F7VOMSTcxTc

ВАШЕ ЭССЕ

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

Мой девиз: «Живи здесь и сейчас»

Привет всем читателям! Меня зовут Неверова Юлиана, и я **хочу рассказать занимательную историю своей карьеры.**

Весной 2022 года я вернулась в родной Оренбург из Москвы в полной растерянности: что делать, куда пойти работать? Подруга подсказала: «Попробуй Альфа-Банк, как раз набор открыли».

«**Попытка — не пытка**», — подумала я, откликнулась на вакансию и пришла на собеседование. Я — натура сомневающаяся, но: условия, доход, возможность удаленной работы с предоставлением оборудования, уютный, комфортный офис и возможность карьерного роста, меня полностью устроили. Так началась новая глава в моей жизни под названием «Альфа-Банк».

Работаю в Департаменте взыскания просроченной задолженности на должности главного специалиста. Ежедневно я разговариваю с сотней клиентов, которые столкнулись со сложной ситуацией — финансовыми трудностями. Каждому **протягиваю руку помощи**, как на одной из выдающихся фресок Микеланджело. В ней отражается идея способности творить, а наша работа, несмотря на её специфику, — прежде всего про сотворение выгодных условий, про решение вопроса по закрытию долга для обеих сторон и минимуму негативных последствий для клиента.

За полтора года работы в Альфа-Банке я:

- поговорила с тысячами разных клиентов;
- мои ежемесячные сборы превышают 3 миллиона рублей, а планы по инструментам лояльности перевыполнены на 138% с качеством разговоров в 98,9 баллов;
- стала наставником у множества новых сотрудников, ведь мне есть чему их научить;
- показала на собственном примере, что невозможное — возможно.

Авантюризм, любознательность, лидерские качества, целеустремленность, нестандартное мышление, эмоциональный интеллект, нужная педантичность и желание достигнуть большего — это то, что помогает мне двигаться вперёд и представить Альфа-Банк на юбилейном конкурсе Хрустальной Гарнитуры.

Моя цель — стать оператором года. Доказать, что **нет невозможных задач**, несмотря на препятствия в карьере и жизни, ведь я та самая девочка, которой полтора года назад врачи предлагали инвалидную коляску для передвижений, говоря: «Радуйся, что жива осталась», а теперь достигаю высот и представляю свою кандидатуру на Всероссийском конкурсе.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Я — лидер и пример для многих:

читаю книги по продажам, психологии, техникам манипуляций, смотрю обучающие видео различных коучей, посещаю тренинги и вебинары. **Ежедневно становлюсь лучшей версией себя**, потому что понимаю, что необходимо постоянно развиваться и расти. Это помогает найти индивидуальный подход к каждому клиенту и стажеру. Ведь правду сказал Натан Ротшильд: «**Кто владеет информацией — тот владеет миром**».

Одним осенним вечером я шла на работу, хотя хотелось закутаться в плед и пить имбирный чай, и подумала: «Почему бы не ввести дни чтения и просмотров обучающих роликов в индивидуальные работы?». Мою идею поддержал руководитель, и рабочие будни заиграли новыми красками. Представьте: красные пуфики, вкусный смородиновый чай, и вы с коллегами обсуждаете инновации, которые могут исправить заскриптованный диалог с клиентом и сделать его более эффективным.

Я состою в группе сотрудников, которые каждую смену направляют отчёты по тестированию новой CRM для всех сотрудников взыскания - Единый Коллекшн (далее - ЕК).

Мы оперативно даём обратную связь для своевременного устранения ошибок и выдвигаем свои предложения по улучшению программы для комфортной работы сотрудников. Специалисты, которые тестируют новое ПО ЕК с группой мониторинга, благотворно влияют на деятельность и развития Альфа-Банка в целом.

В свободное время я помогаю людям пожилого возраста, езжу в дома престарелых, навещаю ветеранов ВОВ, помогаю им продуктами и предметами первой необходимости. Я считаю, что **эмпатия и умение помогать бескорыстно, — это то, что помогает в работе с возрастными клиентами**. Им нужно рассказывать о последствиях бездействия простыми словами, располагать к себе иначе. **Душа — неподвластна науке и времени, только человек сможет понять другого и дать квалифицированную консультацию**, учитывая индивидуальные особенности клиента: возраст, пол, семейное положение и так далее.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Помню, как боялась первого разговора с клиентом, а сейчас их бесчисленное множество.

Работу я начала на исходящей линии, и спустя полгода с лёгкостью отвечала на входящие звонки. Я научилась продавать, отрабатывать самые сложные возражения, разговаривать согласно структуре переговоров и вести диалог так, чтобы он был живым. Нотки скриптов видят только сотрудники контроля качества переговоров, но никак не клиенты.

За время работы в Альфа-Банке я обучила 8 стажеров всему, что умею. Некоторые превзошли своего учителя и стали главными специалистами быстрее, чем я когда-то.

Они ежемесячно перевыполняют планы по сбору в среднем на 107%, а это на 5% выше, чем выполнение планового задания сотрудниками в группе на 5%, а план по качеству разговоров на 104%, что на 2% выше, чем среднее по группе.

Если говорить про мои показатели, то они связаны с результатами отдела и банка в целом. Альфа-Банк — это команда, поэтому я всегда стараюсь перевыполнить свои показатели. Ведь тогда на лидирующих позициях буду не только я, но и вся наша группа.

Мой основной KPI на 2023 год:

Ежемесячное выполнение плана по дисконтам в диапазоне 113-148%,

Когда я пришла в Альфа-Банк, ничего не понимала в продажах. Но я хотела не просто выполнять план по инструментам лояльности, а перевыполнять их. Секрет моего успеха прост, об этом знает любой продажник: **«Полюбите продукт, который вы продаёте, и результат не заставит себя ждать!»**

Дисконт помогает клиентам избавиться от долга на выгодных условиях. Я же, озвучивая скидку, **беру клиента под «крыло»** с момента предложения до списания остатка суммы долга.

При этом мой Kept Promise (доля выполненных обещаний Клиента) выше среднего — 75% за год.

Главное — помочь клиенту, а не только результат по возврату задолженности. После диалога у клиента складывается мнение не только обо мне, но и о банке в целом. И оно всегда

положительное, потому что претензий от клиентов нет. О том, как я веду диалог, можно судить по качеству переговоров. Показатель я выполняю на 100%, средняя ежемесячная оценка переговоров 97,7-99,9 баллов. Качество проделанной работы можно отслеживать в рейтинговой системе мотивации сотрудников, в которой я всегда на лидирующих позициях с максимальной ежемесячной премией.

К тому же **я состою в золотом кадровом резерве**, поэтому мне важны не только показатели, но и вовлеченность сотрудников в процесс работы и деятельность Альфа-Банка вне офиса.

Креативность — моё второе имя, за время работы я сгенерировала массу идей, этим помогла своему руководителю. Замещая его, приняла на работу и обучила 5 сотрудников, держа показатели по выполнению плана на максимальном уровне. Если быть точнее, наша группа за время моего замещения закрыла месяц на 103%.

Быть в роли руководителя — большая ответственность. Ведь от твоих знаний, настроения и усилий зависят показатели всей команды. Ничего нельзя упускать из вида, надо найти подход к каждому, сделать так, чтобы сотрудник хотел прикладывать максимум усилий для выполнения задач. Правильное делегирование, тайм-менеджмент, **понимание, чего хочет клиент и сотрудник — это то, чем должен обладать капитан корабля.**

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

В этой главе хочу подробнее поговорить на тему помощи клиентам - дисконты.

Альфа-Банк один из самых лояльных банков, он предоставляет клиентам индивидуальные предложения на выгодных условиях. По ним я перевыполняю план, так как **это та самая рука помощи для клиента**, которую я протягиваю вне зависимости от срока просроченной задолженности.

Помню, как приняла звонок от негативно настроенного клиента на входящую линию. У него была сложная ситуация: сотрудник МЧС на больничном, ожидал по нему выплаты, на руках только 50 тысяч рублей, больше он отдать в банк не может. В память врезалась его фраза: «Я помогаю людям ежедневно, сейчас недееспособен из-за полученной травмы на работе. Пойдите на помощь, ведь однажды я могу спасти вас». Я попросила его найти ещё 30 тысяч, тогда мы сможем остаток долга списать по дисконту. Таким образом сможет сэкономить около 80 тысяч рублей и избавить себя от негативных последствий в случае бездействия. После **этот клиент стал тем сам, который всегда просил соединить только со мной.**

Другой клиент, которого я никогда не забуду, находился во Франции с дочерью. Вылететь в Россию нет возможности, счета арестованы, перевод сделать не мог, долг 3 миллиона рублей. Я предложила оплатить через третье лицо, заплатить 900 тысяч и закрыть долг по дисконту. Тогда арест снимут, как и ограничения от приставов. Его жена находилась в России и была готова всё сделать, но появилась новая проблема: фирма клиента соглашалась только на перевод денег, который невозможно было сделать из-за ареста. Я связаться с ним никак не могла, всё решала через супругу. Предложила такую схему: мой руководитель связывается с руководителем фирмы и договаривается о получении наличных, раз они не согласны на перевод. Сама же звонила в офис банка, чтобы сотрудники приняли всю сумму разом, так как с внесением такого количества денег тоже возникли сложности. По итогу долг закрыли, а **мы в очередной раз доказали свою клиентоориентированность и индивидуальный подход к каждому.**

Чем сложнее кейс, тем интереснее мне найти его решение.

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

Работа — место, где мы проводим большую часть своего времени, и оно должно быть комфортным.

Поэтому я за то, чтобы мои коллеги ждали новый рабочий день с предвкушением. Особенно это касается новичков, которым необходима адаптация. И я нашла действенный способ: вне линии мы снимаем различные видео с нашей группой, а в определённые дни я прошу купить коллег что-то в одной цветовой гамме. В перерывах у всех поднимается настроение и каждый чувствует себя причастным, хоть и сделал такой маленький вклад. Каждый корпоратив — тематическая вечеринка, в которой каждый принимает участие.

Мы устраивали **Новогоднюю вечеринку** в карнавальных масках, арендовали костюмы Деда Мороза и Снегурочки, все участники были с кроличьими ушами в честь символа года. После зима сменилась знойной жарой, **мы отправились на Гавайскую вечеринку**, сделали бусы из цветов, нарисовали плакаты, подобрали музыку, приветствовали друг друга словом «Алоха!». Осенью же была **вечеринка в стиле Альфа-Банка**: красно-белые наряды и брендовые носки.

У нас есть **свой телеграмм канал «Alfa open soul»**, где я главный редактор.

Публикую свежие новости Альфа-Банка и нашего КЦ, рассказываю о его жизни, снимаю ролики.

Мне нравится следовать трендам и монтировать видео. Стажеры таким образом быстрее адаптируются и вливаются в коллектив, чувствуют дух сплоченности, заряжаются энергией и быстро становятся частью команды. А **Альфа-Банк — это всегда про работу в команде**. Например, **один из корпоративов мы сделали в стиле MARVEL**. Заказали красно-белые футболки и маски и **стали супергероями** департамента взыскания, **которые каждый день помогают клиентам выйти из сложных ситуаций** и избавиться от просроченных задолженностей.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Есть замечательная фраза: «Путь к успеху в бизнесе — в инновациях, которые в свою очередь рождаются креативностью».

В работе оператора креативным может быть подход!

Каждый звонок для меня — шахматная доска, на которой я просчитываю ход наперёд для победы, исключая возможные репутационные риски для банка, играю на опережение, минуя возражения, подстраиваюсь под каждого, **общаясь с клиентом, я накладываю кадры из фильма в наш диалог**, нанизывая каждую полученную информацию на ниточку, будто собираю бусы.

В фильме «**Зеленая книга**» лишенный манер Тони, решил подзаработать и отправился в турне с утонченным Доном Ширли, по итогу полюбил классическую музыку и научился писать красивые письма своей жене. То же самое и в работе с клиентами, если капнуть глубже и найти истинный источник негатива, можно вывести любой диалог в положительное русло, получив благодарность за помощь.

У меня был клиент, который взял кредит для лечения своей собаки породы акита-ину. В моих глазах сразу же стояли кадры из фильма «**Хатико**», я почувствовала неистовое желание помочь этому человеку. Он много тратил на лечение питомца, закрытие долга в полном объеме для него было непосильной ношей. Я предложила ему дисконт в рассрочку, с которым он сможет избавиться от долга, внося ежемесячные платежи со списанием остатка суммы долга. Клиент избавляется от просроченной задолженности, платит комфортную сумму и все довольны: я, клиент, прекрасный пёс.

Нужно ли говорить, что каждое согласие на оплату у меня ассоциируется с кадрами из «**Волк с Уолл-Стрит**»? Я, как и главный герой, постоянно рисую в голове табло с цифрами и радуюсь каждой успешно закрытой сделке. Всех новых сотрудников прошу продать мне ручку, чтобы понять, чему их стоит научить, и как они отрабатывают возражения.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Сейчас я вхожу в топ сотрудников отдела, ведь за время работы поняла все принципы и алгоритмы работы,

не забывая про индивидуальность. Неоднократно я получала награды и дипломы за показатели в работе, например:

- **Диплом за лучшие показатели переговорного процесса.** Качество моих переговоров стабильно держится на уровне выше 98%;
- **Диплом Лига Чемпионов.** Для победы в этом конкурсе, нужно не только иметь максимальную сумму взыскания, но ещё присутствие на процессе не менее 90% и отсутствие претензий с грубым нарушениями и дисциплинарных замечаний;
- **Диплом мастера коллекшена** в номинации «Мастер взыскания 2 квартала». У меня было рекордное количество топ-чеков;
- **Диплом за лучшие показатели по инструментам лояльности** 3 квартала. За 3 месяца я помогла более 150 клиентам по всей стране;
- **Диплом лучшего наставника полугодия.** За полгода обучила 4 стажёров, все сейчас главные специалисты отдела;
- **Диплом за креативный подход к клиенту.** Это всё моя работа шеф-редактором канала — 100% охват сотрудников нашего отдела и смежных подразделений.

Знаю, что я точно приумножу все достижения. А пока моя главная цель — стать оператором года в юбилейном сезоне конкурса «Хрустальная гарнитура».

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

Я Юлиана и у меня синдром отличницы.

Так должно было начинаться моё эссе, но я решила его так закончить.

С детства я не отступаю и побеждаю. Мне важно быть лучшей во всех начинаниях, получить медаль за всё, что берусь.

У меня разряд по стрельбе и первое место среди девушек. **Бью прямо в цель в прямом и переносном смысле.** Стрельба научила меня сосредотачиваться: чтобы сделать правильный выстрел, нужно задержать дыхание, сконцентрироваться и нажимать на курок между ударами сердца. В жизни также: **чтобы чего-то достичь — не упusti момент.**

Люди многое откладывают на потом, откладывают встречи, достижения и возможности, будто выпили эликсир вечной молодости и не читали сказку о потерянном времени. Я же однажды проснулась от наркоза и поняла важную вещь: завтра может и не быть, время идёт, а жизнь, как песок сквозь пальцы, ускользает. То, что ты планируешь сделать, может не случиться. **Проходит не очередное лето, а целая жизнь.** Она такая хрупкая и непредсказуемая, что **нет времени ждать, действовать нужно здесь и сейчас.**

Этот же принцип я использую в работе. Поэтому мои показатели выше среднего, планы перевыполнены, я быстро научилась всему и начала обучать других. За такой короткий период времени вошла в золотой резерв Альфа-Банка и представляю себя на юбилейном международном конкурсе Хрустальная гарнитура. Если **вы спросите: «Почему именно ты?»**, я не задумываясь, с гордостью и уверенностью в голосе отвечу одной знаменитой фразой:

«Потому что я этого достойна!»

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Неверова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлиана Борисовна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	yuliana.neverova@mail.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	89384942774