

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Тимофеева Юлия Эдуардовна
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Газпромбанк
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Чебоксары
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	2000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.gazprombank.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/X4QVbtM49Zw

ВАШЕ ЭССЕ

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

Школьные годы чудесные! С дружбою, с книгою ... и со срочной необходимостью выбрать себе профессию на всю оставшуюся жизнь (так мне твердили все кому не лень в 11 классе). Я была активисткой: участвовала в школьной жизни, писала сценарии к мероприятиям, готовила праздники, была волонтером и параллельно готовилась к выпускным экзаменам. Тогда я очень переживала и чувствовала большую ответственность, потому что считала, что от моего решения в выборе профессии и правда будет зависеть вся моя жизнь. Знала одно: хочу помогать людям, работать в крупной компании, иметь нескучную работу, в которой смогу проявить себя, постоянно развиваться и не стоять на месте. Я представляла себя ответственным, надежным сотрудником, который стремится всеми силами повлиять на развитие компании. И знаете, что я скажу? Мечты

сбываются! Но обо всем по порядку.

5 лет назад я увидела объявление об открытой вакансии в контактный центр Газпромбанка. Я решила подробнее узнать о компании и, изучая информацию, вычитала: «**Миссия Газпромбанка - быть для Клиентов надежным и отзывчивым партнером, предлагая удобные и безопасные продукты, услуги и сервисы**». Меня заинтересовала политика Банка, и я решила попробовать себя в этой сфере. Оглянувшись назад, могу смело заявить, что получила все, чего хотела целых 9 лет назад, и помог мне в этом мой родной Банк.

Я оператор экспертной линии поддержки отдела обслуживания премиальных Клиентов Газпромбанка (звучит деловито, правда?). Путь у меня, конечно, был непростой. Начинала я его с линии обслуживания физических лиц и, честно признаюсь, поначалу мне было тяжело привыкнуть к постоянному потоку новой информации, сложным вопросам и тому, что всегда нужно быть включенной в процесс. Даже были мысли бросить все и уйти, но так как я ко всему отношусь оптимистично и люблю трудности – решила принять этот вызов.

Теперь я с радостью хожу на работу, потому что знаю, что скучать мне не придется. Я не только помогаю операторам, но и напрямую общаюсь с Клиентами по сложным вопросам. Каждое обращение я воспринимаю как задачу, для решения которой мне хватает опыта и профессионализма. Мне нравится это непередаваемое чувство, когда понимаю, что Клиент и оператор довольны общением со мной, ведь я помогла решить вопрос. Но и этого мне мало: **я стараюсь улучшать работу Банка** в целом, принимая участие в различных проектах и пилотах. Подробнее об этом вы узнаете из моего эссе.

Да, та школьница Юля очень переживала, когда выбирала профессию на целую жизнь, но теперь она уже спокойна. Я знаю, в мире бездна разных возможностей и профессий. Мы можем пробовать новое, искать себя и не переживать о завтрашнем дне. Главное - быть счастливым человеком СЕЙЧАС. **Могу с гордостью заявить, что я счастлива**. Если бы мне кто-то в 11 классе сказал, что я буду работать в Банке, не поверила бы, потому что всегда думала, что свяжу себя с творческой профессией (ведь бытует мнение, что Банк – это так скучно).

Приятно понимать, что моя работа тоже в своем роде творческая и интересная, здесь я раскрываю свои таланты, применяю свои навыки и умения. Да, путь был трудный, но меня заряжает мой оптимизм. Кстати, юмор занимает в моей жизни не последнее место. Я занимаюсь стендапом. Он помогает мне в работе оператором. Спросите – как? Вы обязательно узнаете об этом чуть позже.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Рассказывая вам про 5 лет, я сама не верю, что прошло уже так много времени. Подумать только, сколько всего осталось за плечами... Нашему КЦ 7 лет, я работаю здесь почти с самого основания. Мы с моим контактным центром вместе росли и помогали друг другу стать лучше. Меня даже немного помотала жизнь по контактному центру (в хорошем смысле, разумеется).

С годами мое активное желание изменить и улучшить мир только увеличивалось, Банк помог мне воплотить его в реальность. Например, уже через год работы меня пригласили поучаствовать в пилотном проекте «Чаты на сайте». Это был новый вид канала обслуживания в КЦ Газпромбанка. Позже я также участвовала в запуске чатов уже в авторизованной зоне – Мобильном приложении. Я с головой погрузилась в процесс и участвовала в:

- **Создании шаблонов.** Я в составе команды выявляла наиболее распространенные тематики обращения Клиентов, на каждую тематику мы составляли шаблоны, в которых указывали емкую, точную информацию для качественного ответа Клиенту. Шаблоны сокращали время

обработки обращений, Клиент получал полный, развернутый ответ в короткий срок.

- **Тестировании сценариев.** Конечно, перед запуском платформы для Клиентов, мы решили опробовать ее на себе. Часть команды выступала в роли Клиента, а вторая часть – в роли оператора. Ролевая игра помогла нам также выявить недочеты и исправить их, а самое главное – потренироваться. В ходе данной игры мы выявили оптимальное количество чатов, которые оператор может обработать одновременно. Теперь коллеги могут обслуживать по 3 чата одновременно с соблюдением высоких стандартов. Таким образом, мы повысили производительность.
- **Адаптации системы.** В процессе работы с новой системой могли возникать проблемы с самой чат-платформой. При выявлении таких недочетов мы направляли запросы в профильное подразделение для исправления. Уже за 2 месяца мы «подстроили» программу под себя. Благодаря этому у операторов не возникает никаких проблем в работе.

Запуск неголосового канала обслуживания крайне важен для Банка. Благодаря новому направлению у Клиентов появилась возможность получать помощь не только по звонку, но и в чате. Это важный виток развития контактного центра, так как в службу поддержки Газпромбанка 40% от всех обращений поступает именно в чат. Для сравнения: при запуске этот процент был минимальный – всего 1% обращений поступал в чат. Приятно понимать, что мой вклад в развитие проекта привел к таким серьезным результатам.

Помимо чатов я принимала участие в запуске большинства пилотных проектов КЦ Газпромбанка:

- Обслуживание Клиентов по абсолютно новому для Банка продукту – техническая поддержка мобильной связи «ГПБ-Мобайл»;
- Обслуживание Клиентов по экосистеме Газпромбанка;
- Переход на новую базу знаний.

Иногда говорят, работа в контактном центре скучная, но я категорически с этим не согласна. Лично мне никогда не было скучно, так как я постоянно пробую что-то новое. Здорово осознавать, что впереди еще столько интересного! Участвуя в разных проектах Банка, я чувствую свою значимость для компании, ведь сила команды – в каждом отдельном члене. Сила каждого участника – команда. Я верю, что наша большая и дружная команда достигнет еще больших высот, а я обещаю приложить к этому все усилия.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мой KPI состоит из АНТ, ручной оценки и CSI.

Наличие цели очень помогает выработать дисциплину. Чтобы получать максимально возможную премию, я должна выполнить цель по каждому показателю. Конечно, деньги – хороший мотиватор, но, если честно, еще больше меня мотивирует возможность стать примером для коллег. Каждый месяц я успешно выполняю все показатели и часто выигрываю в номинации «Лучший эксперт». Несмотря на это, я не стою на месте – постоянно стараюсь их улучшать:

- С января по ноябрь текущего года я улучшила показатель АНТ с **102% до 108%** от целевого значения.
- Показатель ручной оценки у меня стабильно держится на максимально доступной цифре – **100 баллов**.
- CSI мне удалось улучшить с **4,4 до 4,8** (при целевом значении 4,6).

*Более детальная информация по динамике показателей представлена в приложении к эссе.

Буду с вами откровенна, таких показателей я добилась не сразу. В начале пути я выбрала неверную тактику: пыталась сразу научиться быть профессионалом во всех отраслях и выполнить показатели по качеству и АНТ. Конечно, в тот первый месяц реальность оказалась очень далека от ожиданий... Уже на следующий месяц я поняла, что «гнаться за двумя зайцами» не стоит, нужно повышать показатели поочередно. Я решила начать с показателя качества, ведь от него зависят CSI и FCR, а это голос Клиента о Банке. Некорректная консультация может навредить не только мне, но и имиджу Газпромбанка, так как Клиент может оставить плохой отзыв или совсем уйти из Банка.

Итак, я направила все свои силы на выполнение показателя «Качество». Для этого я:

- **Изучила базу знаний.** Много часов я провела за чтением базы знаний. Я старалась не упускать ничего, что может мне понадобиться в работе. Также я определила тематики, которые часто встречаются в звонках, и составила список страниц базы знаний, которые нужно открывать в начале каждого рабочего дня, чтобы не тратить на это время. Ориентация в базе знаний помогла мне в качественной консультации и быстром поиске информации.
- **Взялась за свое обучение.** Я посетила тренинги по тематикам, в которых чувствовала себя неуверенно. Благодаря дополнительным занятиям с тренером повысила свой профессионализм, так как посетила тренинги:
- **Слушала звонки.** В процессе прослушивания выявляла слова-паразиты, которые плохо влияют на восприятие информации и ухудшают впечатление Клиента, выписала их на стикеры и приклеила на видном месте. Это помогло мне «очистить» свою речь. Также я слушала звонки опытных операторов, чтобы выделить для себя «лайфхаки» для работы с Клиентом.
- «Особенности кредитных карт»: поняла формирование льготного периода
- «Мастерская телефонных продаж»: изучила основные этапы телефонных продаж и стандартов обслуживания
- «Развивающий тренинг»: проработала ключевые зоны роста для повышения эффективности в работе

В моем стремлении стать лучше я не только училась сама, но и перенимала опыт коллег и обращалась за помощью к тренерам. В конечном итоге я подтянула показатели и качества и АНТ. Теперь мне с легкостью дается выполнение показателей, потому что многолетний опыт и профессионализм помогают мне качественно консультировать Клиентов и даже самой делиться опытом с операторами.

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

Премиальные Клиенты более требовательны. Они желают получить не только дополнительные привилегии, но и безупречный сервис. Наш Клиент – образованный, эрудированный человек с соответствующим окружением. Ему важно слышать грамотную, уверенную речь, получить полную и корректную консультацию. Ему важно знать, что для решения вопроса делается все и даже больше. Он хочет чувствовать себя нужным и важным для Банка, а наша задача – оправдать его ожидания.

Я оператор второй линии поддержки. Чаще я консультирую сотрудников, но также принимаю звонки Клиентов со сложными вопросами. Когда у оператора возникают проблемы в решении вопроса, когда Клиент просит перевести звонок на старшего специалиста, я принимаю огонь на себя.

В начале пути я не понимала, как нужно работать со сложными Клиентами. Я ошибочно принимала

на свой счет негатив и расстраивалась, думая, что на меня просто хотят выплеснуть эмоции. Много лет назад произошел случай, который все поменял. Тогда я работала на первой линии. Я приняла звонок, Клиент сразу начал диалог на повышенных тонах. Я растерялась и не смогла вникнуть в проблему, собраться и помочь ему. Клиент попросил перевести звонок на старшего сотрудника. Тогда вся эта ситуация выбила меня из колеи, ведь вместо меня Клиенту помог другой сотрудник. Но я все равно рада, что это случилось, ведь именно тогда я твердо решила научиться общаться со «сложными клиентами».

Для получения такого навыка я записалась на занятия, которые предлагает Банк. Особенно мне помогли тренинги:

- **Управление коммуникациями в конфликте с Клиентом.** Тут мы разобрали стандарты коммуникации при работе с претензией и конфликтом. Также нам рассказали о конфликтогенах и научили приемам и технологиям коммуникации со «сложными» Клиентами.
- **Эмпатия.** Тренинг научил применять эмпатию в работе для повышения лояльности Клиентов.
- **Психотипы Клиентов.** Здесь мы научились определять психотипы Клиентов и, исходя из этих данных, находить подход к каждому человеку.

Да, когда-то давно мне пришлось привлечь к помощи старших коллег, но мое рвение привело меня к тому, что я сама научилась выстраивать коммуникации с Клиентами и находить индивидуальный подход к каждому. Более того, теперь я и сама являюсь тем самым «старшим коллегой», на которого переводят звонки операторы.

Я усвоила навык и стараюсь передать свои знания коллегам, чтобы у них получалось с этим справляться. С радостью делюсь лайфхаками, которыми активно пользуюсь сама и обучаю этому операторов:

- **Уверенность в себе.** Нет доверия к человеку, который говорит неуверенно. Важно иметь лидирующую позицию в диалоге.
- **Понимание.** Для того, чтобы Клиент знал, что я его понимаю, стараюсь в разговоре ему это показать. Например, через резюмирование его повествования.
- **Улучшение процессов.** Если негатив Клиента обоснован алгоритмами Банка, я обязательно направляю данную информацию в ответственное подразделение для рассмотрения возможности корректировки алгоритма. Это помогает стать Банку лучше и предотвратить подобные случаи.
- **Сопереживание.** Поставь себя на место Клиента. Этот способ помогает понять чувства Клиента. Если мы понимаем боль Клиента – мы сопереживаем. А это чувствуется и положительно влияет на мнение Клиента.

Несмотря на то, что ко мне чаще всего обращаются Клиенты со сложными ситуациями, показатель CSI у меня держится на уровне **4,5 - 4,9**, и это доказательство того, что я научилась находить подход ко всем – без исключения.

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

Мне нравится работа в КЦ и я пытаюсь всех вокруг «заразить» этим. Я очень люблю помогать.

В нашей команде работает более 100 человек, у нас компетентные сотрудники, но конечно, каждому может потребоваться помощь. Вот тогда-то и появляюсь я, этакий супермен-спасатель, который всегда протянет руку помощи.

Моя помощь выражается в разных аспектах:

Адаптация. Так как количество премиальных Клиентов постоянно растет, также и увеличивается количество сотрудников отдела. Когда приходят новички, я вижу в них себя 5 лет назад и мне очень хочется им помочь влиться в рабочий процесс. Я из тех людей, про которых писали стишок «я люблю свою работу, я приду сюда в субботу...» и поэтому даже в свои выходные я часто хожу на работу и адаптирую новых сотрудников. Мне приятно видеть, как сотрудники, которым я помогла 2 года назад, теперь находятся в топе лучших и занимают призовые места во внутренних конкурсах. Наверное, это похоже на чувства матери, чьи дети выросли и добились чего-то. Я очень горжусь нашими ребятами.

Вовлеченность. Конечно, я стараюсь повысить вовлеченность операторов и из других отделов. В нашем Банке есть такая практика: новые сотрудники после прохождения обучения, приглашаются на «чаепитие» в честь «Дня карьеры». Мероприятие проходит в формате круглого стола, где действующие операторы делятся с новичками своим опытом. Такое мероприятие положительно влияет на вовлеченность сотрудников и отлично «поднимает дух». Я часто принимаю участие в этом мероприятии как спикер: рассказываю про свой путь и делюсь «лайфхаками». Освещаю не только рабочие процессы, но также и корпоративную жизнь: различные мероприятия, которые проводит КЦ, возможность посещения фитнес-залов бесплатно, бассейн, танцы, каток, предоставление ДМС, возможность участия в волонтерстве и многое другое, что предоставляет нам наша компания. Я доношу до ребят, что, работая у нас, они будут чувствовать заботу от компании и откроют для себя различные возможности.

Мотивация. Ежегодно наш КЦ снимает ролик про матрицу карьерного роста, который направлен на повышение мотивации к выполнению показателей, чтобы подняться вверх по карьерной лестнице. В ролике снимаются сотрудники, которые могут своим примером показать, как с помощью стараний можно вырасти в нашем КЦ. Я горжусь, что «звездой» последнего ролика стала я. Ролик получился очень интересный. Советую посмотреть его в приложенных файлах.

Нововведения. В стремлении помочь операторам, я придумала «Чек-лист». Это памятка, которая помогает в начале рабочего дня. В ней указано, какие программы нужно запустить перед началом работы, какие самые популярные страницы базы знаний нужно открыть. Также в памятке имеются напоминания о том, что обязательно нужно прочесть актуальные новости. Чек-лист помогает ребятам настроиться на рабочий процесс и не упустить ничего важного.

Влияние на отток. Работа с людьми сложная, но в нашем отделе, по сравнению с другими подразделениями, отток сотрудников ниже на 55%. В этом тоже есть моя заслуга, ведь я помогаю ребятам влиться в работу с помощью адаптации и поддержки.

Практически невозможно достичь высот, не достигнув успеха в команде. Поэтому я прикладываю все усилия, чтобы повысить вовлеченность сотрудников, упростить их адаптацию и тем самым сокращаю отток, ведь операторы попадают в мои заботливые руки и развиваются под моей опекой.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Быть оператором - тяжелый труд. В нашей профессии важно быть оптимистом. В этом мне помогает мое хобби - стендап:

- **Учит меня точно формулировать мысли.** Чтобы написать шутку, важно четко и емко подать информацию, подобрать нужные слова, чтобы максимально точно передать зрителю картинку и образы. В моей работе тоже важно найти правильные формулировки и донести

Клиенту полную информацию.

- **Важно быть наблюдательной.** Умение смешно подать даже совсем несмешную тему – это навык, которым должен обладать любой комик. Я стараюсь найти что-то особенное, парадоксальное вокруг, чтобы впоследствии «обшутить» тему. Это развивает мою наблюдательность, что также важно в работе оператором. Я должна уметь определять проблему из всего потока информации, которую Клиент предоставляет. Чем раньше пойму – тем раньше помогу.
- **Стендап – это публичное выступление.** Хороший комик должен владеть ораторским искусством и красивым слогом. Гораздо приятнее слушать четкую, поставленную речь без слов-паразитов. Такую речь воспринимают более серьезно и зритель в зале, и клиент на том конце провода.
- **Оптимизм.** Это умение смотреть на вещи с лучшей стороны и во всем видеть плюсы. Оптимизм – главная черта, которая отличает комиков от всех остальных. Мы умеем посмеяться над собой и другими. Позитив порождает позитив. Если Клиенту передать это чувство, то у него останется хорошее впечатление о Банке.

Каждому из нас важно найти «отдушину». Хобби, в котором мы можем проявить себя, учиться новому и «отдохнуть душой». Если все твоё время занимает работа, то очень легко выгореть и потерять себя. Хобби открывает в человеке необычные способности, ранее «спавшие» в нём. Я желаю каждому из вас найти свое призвание, ведь тогда вы будете счастливыми людьми. А счастливый человек – хороший сотрудник для любого работодателя.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Механизм любой успешной компании похож на механизм часов: каждая его деталь важна в работе. Деталь – это отдельное подразделение, которое четко и слаженно выполняет свою работу. Успешное развитие компании зависит от развития каждого отдельного сотрудника.

Я постоянно стараюсь развиваться и совершенствоваться, поэтому мне очень нравится принимать участие в программе «**Стажировка**». Ежеквартально лучших сотрудников направляют на стажировку в разные подразделения КЦ. С помощью данной программы я уже посетила такие отделы, как «Отдел обслуживания юридических лиц», «Электронно-торговая площадка», «Отдел оценки качества сервиса».

Данное мероприятие позволяет сотрудникам делиться опытом и изучать внутреннее строение Банка. Например, благодаря тому, что я посетила Отдел оценки качества сервиса, я для себя подметила частые ошибки операторов в работе и мне пришла идея разработать чек-лист с этими проблемными тематиками. Я запросила у коллег статистику с наиболее частыми ошибками. Проанализировав их, я составила чек-лист с частыми вопросами Клиентов, в которых операторы допускают ошибки. На основании моего чек-листа руководитель группы организовал тренинг, на котором разобрали все западающие тематики. Данная практика показала хорошие результаты – **качество в отделе повысилось на 4%**. Теперь в нашем отделе регулярно проводятся такие тренинги. Это позволяет проработать ошибки и держать качество на высоте.

Перенимая знания коллег из других подразделений, каждый участник программы «Стажировка» может принести в свой отдел что-то новое. Эта практика в нашем КЦ появилась недавно, но уже показала высокую эффективность.

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

В «Хрустальной гарнитуре» я участвую впервые. Меня обрадовало выдвижение моей кандидатуры в номинации «Оператор года». Подготовка этого эссе стала своеобразным подведением итогов моей ударной пятилетки в КЦ. Я поняла, что заслуживаю победы в номинации Оператор года.

Почему я достойна победы:

- Я сама выполняю свои показатели и помогаю коллегам в работе через **экспертную поддержку**.
- В КЦ Газпромбанка я пришла без опыта, но с большим желанием работать. Теперь я сама **адаптирую** сотрудников и повышаю их вовлеченность.
- Я всегда стараюсь привносить в Банк новое. В КЦ поощряются сотрудники, которые предлагают хорошие идеи для развития. Программа называется **«Ящик идей»**. Я ежемесячно направляю свои идеи для улучшения работы Газпромбанка. Некоторые мои идеи Банк воплотил в жизнь, например, **«Чек-лист»**, который помогает сотрудникам приступить к работе
- Благодаря программе **«Стажировка»** ввела традицию ежемесячно прорабатывать западающие тематики на тренингах, что помогает повысить показатели в отделе.
- Принимала активное **участие в запусках большинства пилотных проектов КЦ** Газпромбанка:
 - техническая поддержка мобильной связи «ГПБ-Мобайл»
 - экосистема Газпромбанка
 - переход на новую Базу знаний
- Участвовала в запуске канала обслуживания **«Чаты»**: составляла алгоритмы, тестировала программу на себе, адаптировала систему.

В самом начале своего эссе я рассказывала вам про маленькую девочку Юлю, которая сильно переживала, выбирая свою профессию. Теперь Юля подросла и может с гордостью заявить, что получила то, о чем мечтала. А мечтала она приносить пользу себе и всем вокруг.

Признаюсь, я счастливый человек, потому что сумела найти свое предназначение. И самое главное – это не предел! Впереди еще очень много высот, которые можно достичь, а в этом мне поможет мой любимый Газпромбанк.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Тимофеева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Эдуардовна
ДОЛЖНОСТЬ	Эксперт
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	juliajuliarealreal@mail.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	+79196680393