


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Якина Виктория
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Газпромбанк
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Уфа
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1200
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.gazprombank.ru/">https://www.gazprombank.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://youtu.be/mQv9TaEMCPw?si=OBrXPxiE9j5qacsL">https://youtu.be/mQv9TaEMCPw?si=OBrXPxiE9j5qacsL</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

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

Уважаемое жюри, меня зовут Виктория! Я приветствую вас из солнечного края республики Башкортостан.

Сегодня я поделюсь с вами своим опытом работы в Газпромбанке, где на данный момент я занимаю должность старшего менеджера, и расскажу, почему именно я должна одержать победу в номинации «Оператор года».

2014 год. Школьная баскетбольная лига «кэс-баскет». Я в составе команды представляю свою школу на районных соревнованиях. Мы новички, наш путь в этом виде спорта только начинается.

1 тайм-счёт 0:18

2 тайм-счёт 0:34

Этого следовало ожидать, но это не отменяет расстроенных лиц команды и опустивших руки игроков.

Игра закончилась со счётом 2:72 не в нашу пользу. Возникла ли у меня тогда мысль, что баскетбол - это не моё, что я хочу бросить это дело после такого провала? Нет!

Я всегда знала, что любой успех - это большой труд.

Я отличаюсь невероятным упорством и тем, что каждое начатое дело я всегда довожу до результата.

2015 год. После множества тренировок, упорных занятий и просмотра наставляющих видео об игре я уже не тот новичок, я смело могу назвать себя незаменимым игроком.

И вот спустя год мы играем с той же командой, которая одержала победу над нами, но победителями на этот раз становимся мы. Счет на табло 32:18. После такого успеха желание работать увеличивается в разы.

Спорт - неотъемлемая часть моей жизни и по сей день, он помогает мне оставаться дисциплинированной.

Декабрь 2020 года. Именно тогда начался мой опыт работы в Газпромбанке с холодных звонков. Вот снова я тот самый новичок. Я продавала потребительский кредит, рефинансирование и кредитные карты потенциальным и уже действующим клиентам банка. Проработала на холодных звонках я не больше месяца и, показав высокий результат, (с.м слайд 2) была замечена руководителем другой группы. Это была группа амбициозных, целеустремленных профессионалов, занимающихся коммуникацией с клиентами для дальнейшей доставки банковских продуктов, обработкой запросов и претензий с горячей линии банка. Получив предложение стать частью нового коллектива, нового отдела и нового направления, я испытала невероятную гордость за себя. Я знала, что теперь передо мной будет стоять больше задач, но это был лишь очередной стимул к упорной работе.

2023 год. Я являюсь сотрудником Газпромбанка по сей день, но теперь уже я опытный, квалифицированный специалист.

С самого начала своей рабочей деятельности я поставила перед собой цель - постоянный карьерный рост. А для достижения данной цели задачами было:

- Выполнение показателя KPI продаж;
- Качественное консультирование клиентов;
- Знание скриптов и продуктов банка;
- Умение работать в команде.

Я стараюсь завершить диалог с каждым клиентом так, чтобы у него не осталось вопросов, сомнений в продукте, и он был рад сотрудничеству.

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

Влияние тренера на командный дух очень велико. Он создает психологический климат в команде, поддерживает ее, мотивирует на новые достижения, морально готовит к соревнованиям и выступлениям.

Так, в банке именно оператор в разговоре с клиентом формирует его мнение о компании. Лозунг дистанционных каналов взаимодействия в Газпромбанке: «На одной волне с клиентом». В своих диалогах я стараюсь легко и свободно выстраивать общение с клиентом.

На одной волне..

Никогда не знаешь, что происходит по ту сторону телефонной трубки, чем занят человек, и в каком он расположении духа. Но в моих силах подстроиться под клиента, а это самый важный навык для любого оператора.

В самом начале своей рабочей деятельности в банке я выделила для себя пять пунктов, без которых не обходится ни один мой диалог:

- Терпение. Как в спорте, так и в банке хороший результат может быть намного позже, чем хотелось бы.
- Умение слушать. В игре очень важно слышать наставления тренера. А в банке, в свою очередь, перед проведением работы с возражением клиента важно понять, в чём именно заключается возражение, чтобы качественно и результативно его отработать.
- Грамотная речь. На каждой спортивной площадке есть судья, и часто возникают спорные моменты, поэтому для успешности переговоров важно выражаться точно, умело и выразительно. В диалоге я всегда правильно и полноценно довожу свою мысль до собеседника, чтобы быть понятой и услышанной. Главные качества моей речи – это точность, уместность, логичность и выразительность.
- Доброжелательность. Как в спорте, так и в жизни я придерживаюсь правила - относись к людям так, как тебе хотелось бы, чтобы они относились к тебе. Хотела ли бы я быть своим клиентом? Ответ - однозначно да!
- Вежливость и отсутствие негатива. «Будь положительно настроен к своему сопернику,» – всегда говорил нам тренер.

Вежливость помогает людям чувствовать себя комфортно в обществе друг друга, и мне важно, чтобы клиент ощущал себя именно так.

За время работы мною было произведено более 16 тысяч диалогов и назначено выше 10 тысяч встреч, на которых были подписаны договоры на выгодных условиях как для клиентов, так и для банка. (с.м слайд 3) За последний год я закрываю месячный план по продажам выше поставленного целевого значения, что позволяет компании не терять прибыль, а лишь увеличивать количество клиентов. (с.м. слайд 4)

Я один из сильнейших сотрудников площадки, ведь во мне присутствует мощная энергия, повышенное качество эффективной коммуникации, целеустремленность и ответственность.

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

Критерий успешности игрока в баскетбол — рост, дающий преимущество над менее рослыми участниками команды. Поэтому этот вид спорта считается прерогативой высоких людей.

Самый низкий игрок в истории НБА – Магси Богз (160 см). Мой рост 155 сантиметров, но прилагая ежедневные усилия к тренировкам, я смогла стать значимым и успешным игроком. Я уверена, что каждый человек в силах принести пользу в любое дело.

Так, будучи когда-то мало разбирающимся в банковской сфере человеком, я смогла успешно пройти четыре интегральные оценки в банке и доказать свою эффективность для команды. (с.м. слайд 5)

Качество моих звонков на протяжении всей деятельности в банке не падало ниже 100%. (с.м. слайд 6) Этот показатель стабилен на протяжении всего времени работы в банке благодаря:

- Знанию продуктовой линейки банка;
- Вежливости;
- Соблюдению корпоративных правил;
- Содержательности диалога.

Этим летом в нашем отделе проводился конкурс по качеству звонков с целевым значением – 95 баллов. Я заняла почётное место с наивысшим показателем, равным 100.

За почти три года работы в Газпромбанке я не получила ни одной жалобы. А это тысячи часов на линии и тысячи диалогов с клиентами.

Высокий уровень моих результатов руководитель группы не оставляет без внимания:

- Мне доверяют обучение новых сотрудников (Я обучила более 30% сотрудников в отделе);
- Мои звонки были отправлены другим операторам как пример продажи;
- Я являюсь быстро адаптирующимся специалистом, поэтому мой руководитель без дополнительного обучения всегда может подключить мне дополнительный скилл;
- Обладая навыком критического мышления, эффективной коммуникации, клиентоориентированности, я выполняю задачи взаимодействия с претензионными клиентами банка/с клиентами, имеющими жалобы.
- При отсутствии руководителя мои коллеги всегда могут обратиться ко мне с вопросом, на который я обязательно дам ответ.

Я делаю много для контакт-центра, для меня важно помогать организации и не стоять на месте. Именно это и сподвигло меня направить своё резюме в отдел премиального обслуживания в августе текущего года. Я прошла три этапа отбора:

- Анализ показателей;
- Профессиональное тестирование;
- Собеседование.

Вложенный труд был не напрасен, все этапы были пройдены успешно. (с.м. слайд 7) С гордостью могу сказать: «Теперь я старший менеджер отдела обслуживания премиальных клиентов банка».

Осень 2023. Теперь я работаю с «Премиум»-клиентами, которые получают особые привилегии, индивидуальные условия и подход.

Я отношусь к работе как к предоставлению услуги и считаю, что это помогает мне сохранить клиента и выполнить продажу.

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

На площадке у каждого спортсмена свои навыки, достижения и опыт. Чтобы овладеть мячом, нужно оценить технику игрока и незамедлительно действовать. Оператор – это голос банка, от профессионализма и сдержанности которого зависит то, с каким настроением клиент положит трубку после окончания разговора.

К каждому клиенту банка я ищу индивидуальный подход, сохраняя уверенный и оптимистичный голос в диалоге. А собственный опыт пользования продуктами банка помогает мне в ходе диалога озвучить самую актуальную информацию для клиента, поэтому в своих диалогах я часто слышу

слова благодарности.

Башкирия, откуда я родом, славится своим вкусным мёдом. Так вот, слова благодарности клиента как мёд для моих ушей. (с.м. слайд 8)

Я использую нестандартный подход, который затрагивает и процессы, и работу с персоналом. Каждое утро я начинаю с построения приоритизации задач и позитивного настроения на новый день.

Хочу поделиться историей, которая отлично описывает моё отношение к работе и к клиентам банка.

Клиент обратилась ко мне с вопросом о том, почему, выполняя условия банка, она не может пользоваться всеми привилегиями премиального обслуживания. Я провела стандартные процедуры проверки, получила нужную информацию от клиента, и передо мной возникла задача. На часах 17:30, и время близилось к концу рабочего дня. Я пообещала клиенту разобраться в ситуации и дать обратную связь. На что услышала сомнения в повторном звонке и решении проблемы в целом, так как это было не первым обращением. Как же я была замотивирована помочь!

Первым делом я еще раз ознакомилась с базой данных и провела анализ возможных препятствий для пользования услугами, связалась со специалистами входящей линии для получения более детальной информации. Но и тут ничего. 18:40 и рабочий день давно подошёл к концу, в голове один вопрос: «В чём причина?», а перед глазами карточка клиента. И тут взор упал на дату рождения – март 1978 года. Смена паспорта! Вот она причина, которая не прочитывается в базе знаний и не отображается на сервисной линии. Необходимо было лишь немного времени и полная концентрация. Перезваниваю клиенту, уточняю, объясняю и произвожу запись в отделение банка для обновления данных. Проблема решена. Клиент счастлива, вместе с тем счастлива и я.

Я считаю, что проблемы клиентов обязательно должны находить живой отклик в сердце оператора.

Помимо полной отдачи клиентам я не забываю о планах. Так, например, при переходе в отдел премиального обслуживания мои показатели выполнения индивидуального плана – 165%.

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

Многие скептически относились к тому, что Богз сможет играть в НБА, однако он провёл в этой лиге полтора десятка лет. Маггси Богз говорил: «Нельзя останавливаться, если так решили окружающие».

При работе с премиальными клиентами банка задачей стоит продажа таких продуктов как инвестиционное и накопительное страхование жизни, вклады, накопительные счета, ипотека, автокредитование, потребительское кредитование, кредитные карты и конечно же, сам пакет услуг «Премиум».

Мной был посещен тренинг коуча и консультанта Александра Копылова «Базовая и продвинутая техника продаж», который позволил сформировать знания о том, как внедрить новые техники продаж.

Я выделила для себя главным из обучения то, что в современном мире при продаже продуктов страхования, что является для нашего премиального отдела приоритетным, нужно приводить конкретные примеры несчастных случаев, которые есть или же могут быть на слуху у большинства.

Эффективное обучение – мера совпадения реально достигнутых результатов с заявленными целями.

Проходя обучение, я была на 100% вовлечена в процесс и считаю, что именно это помогло мне с первых же дней работы на линии фиксировать за собой высокий уровень продаж. (с.м. слайд 9)

Я всегда готова прийти на помощь своим клиентам, ведь от нашего с ними взаимодействия зависит то, будет их сотрудничество с банком долговременным или же нет.

Гибкость сотрудника в банке – это еще один очень важный фактор, который определяет, будет ли компания успешной.

В работе «премиум»-отдела важно быть сконцентрированной не только на мониторе компьютера и рабочей почте, также на выделенном мобильном телефоне, а именно на месенджерах и звонках. Нужно уметь быстро переключиться со звонка продажи инвестиционного страхования жизни на вопрос клиента в месенджерах о ежемесячном платеже по ипотеке и перечню необходимых документов. Мне необходимо быть всегда на связи и уметь «переключаться».

Но я уверена: «Чем больше отдаешь, тем больше получаешь».

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

Ресурсоемкость можно развивать, как и стрессоустойчивость. Так же, как мы развиваем силу мышц через тренировки.

В мае текущего года я была одной из первых, кто прошел углублённый курс под названием «Искусство продаж», где нас обучали новому подходу к клиентам. Мною были приобретены знания о том, что при работе с клиентом важно обращать внимание на его возраст.

Перейдя в отдел премиального обслуживания, я поставила перед собой задачу - провести анализ поступивших звонков. Я выявила, что большее количество приходится на категорию X (возраст 35-54). (с.м. слайд 10) Для людей этой категории важным критерием является надежность, стабильность и удобство обслуживания.

Опираясь на данную информацию, я разработала технику «**правило трёх в квадрате**», что стало отличным дополнением к моим знаниям и увеличило мои продажи в октябре по сравнению с предыдущим месяцем.

#### **1. Надежность**

В своих диалогах в первую очередь я делаю акцент на надежности банка. Газпромбанк входит в пятерку самых надежных банков России.

#### **2. Качество**

Далее я делаю упор на качество продукта, ведь Газпромбанк предлагает одни из самых выгодных условий на рынке кредитования.

#### **3. Доступность**

И, наконец, доступность банка. Газпромбанк обладает обширной собственной филиальной сетью. Мобильное приложение банка работает на всех ОС, также на официальном сайте доступен интернет-банк, круглосуточно работает горячая линия.

При работе с обращениями клиентов дополнительно с моей техникой я использую навыки, полученные при прочтении книги Дж. Митчелла «Обнимите своих клиентов». Эта книга научила меня удерживать клиентов не скидками, а стремлением сделать каждого «покупателя» счастливым.

Важно идти в ногу со временем, анализировать успешные диалоги и методики, постоянно совершенствовать их и улучшать подход.

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

Регулярные тренировки заставляют организм адаптироваться к нагрузкам, благодаря этому растут мышцы, повышается выносливость и гибкость.

У меня есть свой портфель клиентов, и для каждого моего клиента доступна связь со мной через разные каналы коммуникаций: электронная почта, месенджеры и звонки. Я являюсь полноценным премиальным менеджером и помогаю не только в оформлении новых продуктов банка, но также решаю часть сервисных вопросов по уже действующим продуктам, тем самым снимая часть нагрузки со входящей линии банка. (с.м. слайд 11)

В Газпромбанке клиентам предложено портфельное размещение денежных средств и для того, чтобы портфель клиента был грамотным и доходным, я выявляю потребность размещения. Всего за 2 месяца работы в новом отделе я разработала идеальную пропорцию размещений, позволившую увеличить KPI продаж премиального отдела с 105% до 115%. (с.м. слайд 12)

Я умею работать с информацией, искать ее и обрабатывать, что помогает мне поспевать за временем, ведь прогресс никогда не стоит на месте.

В моём деле нога в ногу со мной следуют мои амбиции, знания, ответственность и целеустремленность, что также помогает мне сохранять коэффициент качества.

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

Перед выходом на площадку мы настраиваем себя только на победу и не видим другого исхода игры.

Я – оператор года. Ведь я понимаю, что работаю для того, чтобы в банке появился еще один преданный и довольный обслуживанием клиент.

Премиальные клиенты – это отдельный и очень важный сегмент в обслуживании. Премиальным клиентам доступны банковские продукты и услуги, которых нет у других. К таким клиентам нужен особый подход, и работа с такими клиентами предполагает большую ответственность.

Также продукты страхования тяжелы в восприятии по телефону, но мне удастся не только заинтересовать в них, но и выполнить продажу.

Я делаю свою работу хорошо и быстро.

Я специалист, знающий все то, что нужно клиенту.

Неравнодушная, ответственная и активная (с.м. слайд 13) – ежедневно я сохраняю высокие стандарты Газпромбанка. Каждый клиент для меня имеет значение!

Этот год выдался действительно плодотворным. Но я не привыкла останавливаться на достигнутом и уверена, что победа в данной номинации будет отличным стимулом для еще более высоких результатов. Я верю в себя и делаю всё для реализации поставленной цели. А значит, всё получится!

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Якина
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Виктория Валерьевна

<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Старший менеджер
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:vika.yakina@bk.ru">vika.yakina@bk.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	89965797191

**КОМАНДА:**

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Погосян	Нерсес	Начальник центра	<a href="mailto:nero.pogosyan@yandex.ru">nero.pogosyan@yandex.ru</a>	89173143145