




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Якина Виктория
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Газпромбанк
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Уфа
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	1200
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/mQv9TaEMCPw?si=OBrXPxiE9j5qacsL

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 счастлив, 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:

ФАМИЛИЯ	Якина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виктория Валерьевна

ДОЛЖНОСТЬ	Старший менеджер
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	vika.yakina@bk.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	89965797191

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Погосян	Нерсес	Начальник центра	nero.pogosyan@yandex.ru	89173143145