

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №10096

**НОМИНАЦИЯ:** ПРОДАВЕЦ ГОДА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Самолёт
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Липецк
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	160
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://samolet.ru/">https://samolet.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Варлахина Валерия
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/HGQrQfhnHw">https://youtu.be/HGQrQfhnHw</a>

### ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Меня зовут Лера Варлахина, мне 21 год.

Еще 5 лет назад, после окончания школы, я думала о карьере в медицине, но, как бывает у многих студентов в наше время, осознание о том, чем действительно ты хочешь заниматься, приходит не сразу. Мне повезло — путем проб и ошибок я достаточно быстро осознала, что моя суперсила — это коммуникация с людьми, поэтому карьерный путь я начала с продаж.

Проработав 3 года менеджером, я поставила цель — уйти в более узкую и сложную сферу, а также быть частью действительно значимого продукта. Просмотрев многие компании на hh.ru, я нашла для себя лучшее решение — Самолет. Продукт Самолета сочетает в себе инновации на стыке технологий, финансов и строительства. Так, я стала частью команды в роли менеджера по подбору недвижимости в контакт-центре Самолета.

Идеальная работа для меня та, где я могу быть собой. Кто-то посчитает, что задачи менеджера контакт-центра ограничивается звонками, анализе рынка недвижимости, рассказом о продукте и доведением клиента до сделки — однако, мне сложно ограничиваться только формулировками функционала. Я стараюсь всегда смотреть глубже, чтобы видеть в работе ценность и большую идею.

Когда я пришла в эту компанию, я даже не представляла, что это станет моим делом жизни и так поменяет меня. От результата моей работы, можно сказать, зависит то, как дальше будет выглядеть жизнь моих клиентов: в каком районе они проведут большую часть своей жизни, по каким улицам им предстоит ходить каждый день на работу, в каких детских садах и школах будут учиться их дети и даже внуки.

Поэтому моя главная цель — делать клиентов счастливыми, подбирая им не просто квадратные метры, а сценарии жизни.

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

Ключевой результат работы, который ждет от меня бизнес — доведение клиента до этапа состоявшейся встречи в офисе продаж — в нашем подразделении он является ключевым для бизнеса.

В начале моей работы конверсия из первичного целевого звонка в состоявшуюся встречу в офисе составляла около 50%. Спустя несколько месяцев я погрузилась глубже в особенности наших проектов ЖК, а также в смежное направление — финансовые продукты банков (ипотечные программы и скидки). Сейчас показатель достиг 84% и является самым высоким по команде контакт-центра. А общая сумма выручки от проданных квартир клиентам, которых я привлекла, за полгода моей работы превысила 500 000 000 рублей, что в среднем выше, чем у 95% процентов остальной команды.

Если сравнивать выручку от продажи квартир клиентам, которых я привлекла в компанию за полгода, то цифры поражают.

Мой вклад - 0,39% от выручки всей компании Самолет.

Поделюсь тем, как мы это рассчитали:

Самолет публичная компания, за 9 месяцев 23 года выручка всей компании составила 183,2 млрд рублей, а за время моей работы в компании 122,1 млрд, из которых 477 млн-выручка от продажи квартир клиентам, которых привела я.

Такие впечатляющие показатели, возможны только при исключительной работе с клиентами, что как раз и подтверждают мои показатели.

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

Свою деятельность в роли менеджера я начала в 2020 году.

В задачи входило предлагать банковские карты в колл - центре или удаленно из дома. И потом в

очный формат но на заправках. Быстро поняла, что нужно делать и пыталась хоть как-то привлечь клиентов. Ведь продвигать банковские продукты, в совершенно неподходящем для этого месте очень трудно. Но из-за моего стремления работать и учиться новому, будучи студенткой, другого варианта не было и я старалась, выходя каждый раз на показатели премирования. Но мне не хватало качественного и структурного подхода с возможностью роста.

Концепция контакт-центра в Самолете — это специализированный отдел, от подбора подходящего жилого комплекса до сопровождения сделок. Путь клиента от выбора до покупки начинается от выяснения потребностей и его возможностей. Подбор таких жилых комплексов, которые будут закрывать все параметры: расположение, инфраструктура, метро, и еще важно, полностью готовый ремонт под ключ, со всем необходимым.

Моя роль в контакт-центре является ведущей, так как от меня напрямую зависит, какой будет одна из важнейших покупок в жизни человека.

Среднее количество клиентов, которых я смогла привлечь за 3 месяца:

Сентябрь - я привлекла 160 клиентов, при средних показателях сотрудников 139 на 1 человека

Октябрь - 248, при средних показателях сотрудников на 1 человека 130

Ноябрь - 180, при средних показателях сотрудников на 1 человека 125

Я всегда слежу за рейтингом своих коллег. Каждое утро, приходя на работу, мой руководитель, обновляет ежедневные изменения показателей на экранах в зале, а так же отмечает изменения среди сильнейших. Мне приятно видеть себя среди лидеров группы. Так моя конверсия в течении 6 месяцев, в среднем была в 2 раза выше, чем у других менеджеров.

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

За основу своей работы, я всегда беру эмоциональное состояние клиента. Так он понимает, что мы находимся на одной волне и охотно делится своими пожеланиями. Поэтому важно не просто соблюдать структуру продаж по телефону, но и чувствовать её значимость в разговоре с клиентом. Каждого клиента, который ко мне обратился, я держу под строгим контролем, всегда перезваниваю, после состоявшейся встречи, для получения обратной связи о проекте, и всегда предлагаю альтернативу, если ему что-то не подходит.

Мой принцип в работе — общайся с клиентом так, как хочешь, чтобы общались с тобой. Просто. Качественно. По делу. После каждого звонка, я прошу клиентов оставить отзыв о моей работе, в виде оценки по 5 бальной шкале. Так моя средняя оценка составляет 4,96.

Мою клиентоориентированность также отмечает и руководитель группы, Никита Семенов: «?Лера показывает супер результаты по конверсии, пользуется всеми инструментами по максимуму, и что самое важное-обучает новичков, как достигать таких же высоких результатов. Она является душой нашей команды и на нее всегда можно положиться в любом вопросе».

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

Работая в роли ментора с новенькими коллегами, часто замечаю, что специалист использует шаблонные фразы — я предлагаю их заменить на простую фразу. Настроение диалога (как и

клиента), сразу улучшается.

Легче всего донести это через простой пример и практику «QC»: в нашей компании - это формат некоего чек-листа, благодаря которому, специалист может доносить информацию для клиентов на понятном и доступном языке.

Благодаря такой легкой системе, моя оценка QC сейчас выросла с 35,8% до 81,3%.

Я являюсь наставником 3 сотрудников и мой подход помог повысить моим коллегам, конверсию в состоявшиеся встречи с 31,3% до 61,2% только за 1 месяц работы.

Несколько советов, которые я обычно даю своим коллегам, при общении с клиентами:

- Предлагать все возможные альтернативы, начиная от “Целепорта” (новый финансовый сервис, который поможет быстрее собрать нужную сумму), заканчивая рассрочкой
- Дать понять клиенту, что ты с ним на одной волне. Говори со скоростью и громкостью, комфортной клиенту
- Не перебивать, всегда нужно соблюдать хороший тон и уважение, по отношению к клиенту
- Выражай понимание и оказывай поддержку, такие как “Я уверена, что мы найдем для вас решение, “Соглашусь с вами, это может быть так”.
- Не принимать решение за клиента, а предлагать комплексное решение проблем, исходя из его потребностей

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

Я стремлюсь к тому, чтобы каждый клиент мог приобрести жилье по душе, совершив всего лишь 1 звонок. Чтобы так было всегда, у меня есть определенные методы:

- Выявляю мотивы покупателя, основные из них: комфорт, безопасность, престиж, достижение. И строю презентацию продукта, основываясь на них.
- В работе использую инструменты, которые помогают мне точно подобрать локацию-это Яндекс карты. Благодаря им, я точно понимаю, в какой местности хочет жить клиент, и какая ветка метро ему важна
- В рабочих перерывах изучаю мини видеоуроки по ЖК
- Пользуюсь специальной базой знаний, где прописаны все технические характеристики квартир, начиная от размеров оконных проемов, заканчивая отделкой
- У меня есть уникальные возможности для реализации недвижимости, я могу продавать квартиру с мебелью и бытовой техникой, предложив клиенту включить это в ипотеку. Для клиента это экономия средств и времени, возможность улучшить свою жизнь, для меня - помочь сделать жизнь лучше и продать больше.

Чтобы держать планку, при общении с клиентами из Москвы и Санкт-Петербурга - я много путешествую и изучаю города по обзорам разных блогеров, например таких, как Илья Варламов (Российский журналист и предприниматель) Он красочно описывает каждый город, в котором побывал когда либо. В том числе и Липецк, город, в котором я живу и работаю. Отмечу, очень важно чувствовать продукт, который продаешь. Для этого Самолет организует регулярные встречи на проектах. Там я изучаю особенности каждого жилого комплекса, лично вижу, какие материалы используются в строительстве домов и отделке квартир, общаюсь больше со своими коллегами на объектах. Это помогает мне расширять свои знания о продукте, и лучше будет мотивировать клиента не просто прослушать информацию, но и сделать дальнейшие шаги к покупке.

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

Моя роль является ведущей, так как от меня напрямую зависит, какой сценарий жизни подобрать клиенту.

У меня свой подход к каждому. Я подстраиваюсь под настроение покупателя, улыбка в голосе, так же как и звучание очень важны - это наш "tone of voice". Нужно уметь считывать эмоции по голосу, и всегда быть вежливым, даже если у клиента нет настроения.

Я всегда строю диалог в несколько этапов:

- Выявить потребности, предложить, пригласить.
- В выявление потребностям я заносу полностью весь блок требований, которые мне озвучивает клиент: какой у него бюджет, в каком году он хочет заселиться в свою квартиру, и что очень важно, для каких целей, ведь у всех разные потребности. Кто-то рассматривает покупку в качестве инвестиции, и тогда предлагаю квартиру на этапе строительства, кто-то для жизни-побыстрее переехать, а кто-то в подарок
- Так как Самолет застраивает комплексы комфорт класса и выше, я всегда стараюсь предложить клиенту несколько проектов для выбора, чтобы в полной мере понять, где больше захочется жить и просыпаться каждое утро.
- Для комфорта и экономии времени, вызываю бесплатное такси в две стороны или предлагаю общение с нашими менеджерами в формате online конференции.

Я постоянно развиваюсь, а больше всего мне в этом помогают книги.

Одной из таких книг является «Пиши, сокращай». Максима Ильяхова и Людмилы Сарычевой, благодаря которой, я научилась излагать свои мысли кратко, ясно, убедительно. Без языкового мусора, фальши и штампов.

А в рабочее время — повышаю свои навыки специальными курсами от Самолета. Краткие видеоролики, которые помогают прокачать себя до максимума, такие как "Стандарты процесса продажи", "Как организовать личные и рабочие процессы для достижения результатов".

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

«Почему именно Самолет?» — такой вопрос мне часто задают друзья и родственники.

Ответ прост — это компания, где можно себя реализовать не только как сотрудника, но и как личность. Здесь ценятся все качества в сотруднике. Умение быть разносторонним человеком, помогает стать универсальным сотрудником, который может помочь в решении любой проблемы. Поддержать коллегу, если грустно, подобрать наряд на праздник или написать письмо в офис продаж.

Кстати про праздники. Мои руководители постоянно организуют различные тематические вечера, где я участвую в качестве помощника и вдохновителя. Вечеринка Хэллоуин, вечер настольных игр с пиццей и колой, новогодние корпоративы — я организую общение со своими коллегами так, чтобы всем было о чем поговорить, подбираю комфортное время для проведения мероприятий, делаю фотозоны и многое другое, чтобы мероприятие прошло идеально для команды.

И все это не мешает моему росту, как профессионала. Ведь в ДНК команды заложены профессионализм, честность и здоровые амбиции, благодаря которым я и мои коллеги можем улучшить свои навыки и получить хорошее повышение. А высокий уровень дохода, как один из

мотиваторов хорошей эффективности.

Участие в конкурсе такого масштаба, дало мне сил и уверенности в себе.

Уверенности в том, что все, что я делаю-это правильный путь. Ведь мне только 21 год, и на моем пути будет много разных препятствий и событий, но ведь все это-не может существовать без меня, моих результатов и моих будущих целей. Ведь я не собираюсь останавливаться на достигнутом, и ставлю перед собой амбициозные задачи. Одной из которых-является победа в хрустальной гарнитуре.

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Варлахина
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Валерия Васильевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Менеджер продаж по телефону