



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10148

НОМИНАЦИЯ: КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	650
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Стукова Екатерина
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Меня зовут Екатерина. Моя карьера в Альфе началась в 2014 году с должности консультанта в группе продаж первичных продуктов. За годы работы в Банке я не только стала руководить одной из самых эффективных групп отдела Телемаркетинга и продаж, но и разработала действенные инструменты для нематериальной мотивации персонала, некоторые из них:

- * план наставничества, план развития исполняющего обязанности начальника группы
- * «взгляд со стороны»-задание для сотрудников направлено на межличностные взаимоотношения

внутри группы, определения проблемных зон.

*план взаимодействия с аутсорсинговыми кампаниями с целью поддержания эффективности всего направления первичных продаж

* «колесо баланса»-инструмент направлен на выявление мотивов сотрудников

*организация и проведение ежегодных турниров среди всего Регионального операционного центра по волейболу

Эти инструменты используются не только в моей группе, но и внедрены во всем отделе. Именно ими я хотела бы поделиться с вами в данном эссе

Моя команда работает с продажами первичных продуктов-кредит наличными в банке «А» и ежемесячно осуществляет консультацию более 25000 чел.

Миссия Альфа-Банка звучит так- «мы содействуем людям и компаниям в улучшении жизни, предоставляя простые и удобные решения от самых повседневных до самых важных. Сегодня и на годы вперед». Я полностью придерживаюсь этой миссии и разделяю ее, но когда я говорю о людях, то имею ввиду не только клиентов, но и своих сотрудников, ведь именно через работу с ними я могу сделать взаимодействие с Банком более комфортным для клиента, а рабочий процесс сделать нестандартным и интересным для каждого из сотрудников.

Основной целью Альфа-Банка-является построение суперсервиса и моя команда находит оптимальное решение для клиента, решает вопрос в рамках одного звонка в 75% всего потока, который нам поступает, тем самым ценим его время. Мы даем уверенность и надежность нашим клиентам, дарим время для настоящего, а моя задача сделать счастливее своих сотрудников и раскрыть их потенциал.

Я развиваю навыки команды с помощью подобранного индивидуального плана развития компетенций, который сформировала сама. За текущий год моя группа выполняет план продаж свыше 140% на постоянной основе. Сотрудники активно участвуют в жизни отдела и развиваются- находят новые возможности в карьере.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

На текущей год у Альфа банка имеется новая стратегия, с помощью которой Альфа банк станет лучшим Phygital банком на каждый день, и моя группа в этой стратегии играет не малую роль

Одним из основных направлений в данной стратегии играет кредитование сегмента массового бизнеса.

Моя команда берет на себя 22% от всего поступившего объема заявок- это 25 тыс.шт заявок в месяц.

Наша задача подобрать для клиента комфортное предложение из всех вариантов, которые Банк сформировал для него.

В течении текущего года мы оказываем существенное влияние на общее выполнение плана продаж всего направления. Нам удастся держать высокую планку в 140%, при этом направление выполняет на 101%. Если посмотреть в разрезе команд, работающих на направлении, то без учета результатов моей группы, выполнение плана продаж составило бы порядка 90% и KPI направления был бы не достигнут.

Прибыль, для банка, которую принесла моя команда за 2023 составила 921 млн руб, что на 70%

больше относительно 2022 года (645,5 млн руб)

Помимо основных задач, ежедневно я и моя команда сопровождает коллег аутсорсинговых контактных центров (у нас их 4), которые выполняют тот же функционал, что и мы.

Коллегам мы помогаем решать любые вопросы от консультации клиента, высадке персонала, контроля численности, подключение скиллов операторам до проведения встреч по эффективности, где даем подробную ОС и выявляем зоны роста. Делимся успешным опытом- звонками, конкурсами, «фишками» по мотивации, своей экспертизой-тк моя команда является базисной площадкой данного направления в Банке. Проводим тестирование площадок и обучаем новым проектам.

Хочу поделиться результатами обучения АКЦ «Си 3 Вижн», которое мы разработали совместно с командой- в феврале 2023года

Основной задачей данного мероприятия было- сокращения ошибок и повышения эффективности наших партнеров, где по итогу удалось показать положительную динамику по показателям:

1. закрытию заявок в час увеличили с 10,5 до 12,3 заявок/час
 2. был произведен детальный разбор критических звонков, это привело к снижению финансовых потерь в консультации с клиентом и отсутствию претензий на протяжении 3х месяцев после обучения
 3. конверсии в согласие по проекту Кредит наличными возросла с 81% до 85%
- Тем самым эффективность направление и АКЦ Си 3Виж, который берет долю свыше 30% всего потока заявок на процессе стала выше на 13%

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы с командой успешно держим высокую планку по выполнению KPI на протяжении всего 2023 года и занимаем лидирующие позиции.

Ниже привожу KPI группы за 2023 год:

Цель Оссурансу (ОСС) = 75%, факт за 2023 = 78%. Процент сотрудников, выполняющих норму = 100%.

Цель Utilization (UTZ) = 85%, факт за 2023 = 91%. Процент сотрудников, выполняющих норму = 99%.

Конверсия в согласие- имеем прирост 3% за 3квартал по отношению к 1му и 2му кварталу. И выполнена на 104%

Качество разговора-стабильное выполнение показателя свыше 100% по группе, 95% сотрудников достигают таргет при установленной норме в 80%

Выполнение плана продаж по группе в 2022 году составляло-110%, в 2023 году наблюдается ежемесячный рост выполнения плана и на текущий момент группа держит планку в 140%

На направление с июня 2023 был осуществлен переход с ручного обзвона на автоматический обзвон дайлером - AVAYA POM. Представляю ключевые показатели эффективности в разрезе двух ПО, в динамике 2023 года.

Ручной обзвон (ПО ССМ - credit convey module) - с января по май 2023:

- Обработано в час =21 заявка, при целевом значении 18 заявок

- Постобработка =30 сек, при норме 30 сек

- SL (Service Level)= 103%

Автоматический обзвон (ПО AVAYA POM) – с июня по ноябрь 2023:

- Обработано в час =31 заявка, при целевом значении 24 заявки

- Постобработка = 25 сек, при норме 30 сек

- SL = 125%

Можем наблюдать положительную динамику по всем показателям за последние полугодие.

С учетом роста нагрузки нам удалось не снизить эффективность и даже показать прирост.

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

Моя группа решает вопросы клиента на первом и втором звонке в 90% случаев всех заявок, при норме 75%. Тем самым мы экономим время клиента, а также сохраняем его лояльность. Одним из ключевых показателей эффективности является скорость реакции на запросы клиента, в нашей случае это выполнение показателя SL, где целевое значение = 90% объема заявок необходимо взять в работу за первые 30 минут, с момента оставленного запроса клиентом. Моя команда выполняет этот показатель на 109%, т.е. наш звонок клиенту происходит в первые 27,4 минуты, с момента подачи заявки.

Важной оценкой клиентоориентированности – это наличие претензий от клиентов, как обоснованного, так и не обоснованного характера. За весь 2023 год (по ноябрь включительно) – претензии от клиентов у моей команды отсутствуют, что безусловно говорит о качественной работе моего персонала и нацеленность на индивидуальный подход к каждому клиенту.

В июне 2023 произведен старт нового инструмента обучения «TOV - Tone of Voice», который позволяет общаться на понятном языке для клиента и установить долгосрочные отношения.

Цель внедрения: слышать и слушать клиента, отличаться от конкурентов, увеличить продажи.

В связи с этим, произошли изменения в Телемаркетинге. Такие как: изменение скриптов- мы сделали его более легким и понятным, оставили только самое важное, внедрили список «стоп слов», которые нельзя использовать при консультации, так как эти слова более официальные, а мы стремимся к простому и понятному общению с нашими клиентами. Скорректировали отработки возражений, в том числе мы транслировали весь этот материал на партнеров.

Необходимо было оперативно внедрить и перестроить работу операторов, сменить их фокус, убрать усилители, канцеляризм и страдательные залого. Для выполнения данной задачи мною была разработана идея по оперативному внесению изменений и успешно внедрена в нашем отделе и в партнерских компаниях, которая предполагала более легкую адаптацию персонала.

Подключила к разработке скриптов опытных наставников, где учитывался их опыт и экспертиза процесса, разработали игровой формат встречи с группой, где необходимо было найти замену стоп-словам.

После данной практики отдел вышел на показатель свыше 100% по качеству, количество снижений от коллег контроля качества снизилось по блоку TOV на 10%. Диалог с клиентом стал короче на 15 сек, и в 1,4 раза стал меньше операторский монолог.

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

Для каждого руководителя не секрет, что удовлетворенность персонала своей работой является основой вовлеченности, и напрямую сказывается на отношении к работе и показателях эффективности.

Такие сотрудники заинтересованы выполнять свою работу качественно, готовы тратить на нее интеллектуальные и эмоциональные ресурсы. Вовлеченные сотрудники стараются максимально удовлетворить интересы клиента и компании.

Именно поэтому, я трачу много времени и сил на создание микроклимата в своей команде.

Ежемесячно я провожу нематериальные конкурсы, планерки в игровом формате, совместные обеды, задание на сближение коллектива, индивидуальные беседы с сотрудниками не менее 1 раза в неделю, где мы затрагиваем различные темы, которые прописали в начале года по моей модели развития персонала и это дает свои результаты.

% выполнения показателя стабильности персонала в моей группе составляет 101%.

Средний стаж моих сотрудников составляет 2,5 года.

Мы ежемесячно выигрываем конкурсы в отделах. Мои сотрудники являются победителями в номинациях «Наши чемпионы» и активно развиваются в рамках карьерной модели, которая предусмотрена в Банке, а именно за время моей работы могу поделиться следующими результатами, где ребята перешли на более высокие позиции в Банке: Главный эксперт (3 чел), Начальник отдела (2 чел), Начальник группы (5 чел), Координатор (10 чел), Эксперты контроля качества (3 чел)

Сотрудники на себя берут дополнительные активности, такие как -обучение менее опытных коллег, исполнение обязанностей начальника группы, тестирование партнеров и подача им обратной связи, перераспределение ресурсов на проекте, коммуникация со смежными направлениями-вся эта активность направлена на прокачку компетенций оператора, что крайне важно для того чтобы в дальнейшем претендовать на более амбициозные позиции. (Обратную связь коллег прикрепляю в презентации)

В феврале 2023 г. Наставник проводил дополнительное обучение площадки, коллег АКЦ Си 3 Вижн. Появилась необходимость в связи с тем, что партнёр стабильно отставал от целевых значений, более чем на 10 пунктов, после дообучения, прослушки критичных звуков, выявления зон роста и передачи успешного опыта, удалось вывести площадку на результат. Критичные ошибки сократились на 5%, а конверсия в согласие выросла на 2%. Сейчас данный наставник вырос до позиции Начальника группы.

Дважды в год у нас проходит опрос удовлетворенности персонала- Enps, где моя команда стабильно показывает отличный результат- 83% и положительную динамику на 2% по отношению к 1му полугодю 2023 г, это говорит о том, что сотрудникам нравится работать в компании и они готовы рекомендовать ее знакомым, повышая узнаваемость и бренд Альфа – Банка.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Я считаю, что креативность — это не полет фантазии, все идеи должны быть применимы на практике. Но креативность и новаторство- крайне ценное качество и на позиции руководителя, поэтому я разработала инструмент на улучшение межличностных отношений в команде - «Взгляд со стороны».

Мне важно было оценить межличностные взаимоотношения у моих ребят. Кто для них является авторитетом, а кто экспертом процесса, кого они считают «зажигалкой» в команде, а кого пессимистом. Для меня ценно мнение коллектива, с которым я работаю и данный инструмент позволил скорректировать атмосферное состояние команды.

Для этого всем участникам группы необходимо было выполнить 2 задания:

1. К каждому участнику команды написать слово, которое с ним ассоциируется.
2. Из предоставленного списка характеристик проставить всем участникам балл от 1 до 10 (по численности группы).

Список качеств, для оценки следующий: эксперт процесса, авторитет, сильная аргументация, гибкий, загадка, пессимист, само организованный, эмоциональный, мой друг, перспективный, внимательный к другим, обидчивый.

По каждому сотруднику я вывела средний балл по всем качествам. Провела личные беседы, где мы вместе разобрали результат 2х заданий, ожидание сотрудника и оценку коллектива и выстроили дальнейший план по взаимодействию внутри группы.

Это точечный инструмент, который полезно использовать при знакомстве с коллективом. Сотрудники с большим интересом выполняли его, им было важно услышать мнение коллектива и увидеть себя со стороны. Эта практика теперь используется руководителями в моем отделе и в смежных направлениях.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы с коллегами обмениваемся лучшими практиками для совершенствования своей работы. Мои разработанные и реализованные практики:

4. Сделала совместно с методологами программу базового обучения новых кандидатов на наш процесс – онлайн продажи (кредитные карты и кредит наличными)
5. Разработала план обучения и развития наставников, которые исполняют обязанности на время отсутствия Начальников групп
6. Принимала активное участие при запуске нового программного обеспечения – POM AVAYA в июне 2023г. Разрабатывала скрипты, статусную схему, отработки возражений, решала технические вопросы при запуске. Далее было произведено масштабирование и проведено обучение всех партнеров с целью передачи опыта и поддержания эффективности всего направления
7. Разработала конкурсы на взаимодействие с командой «Колесо баланса»-где отражены 8 основных сфер в работе и с помощью данного инструмента можно понять какую сферу необходимо прокачивать сотруднику для более гармоничного пребывания на работе
8. Разработала мероприятие на знакомство с новичками в игровом формате «Интересный факт о коллеге»

Являюсь многократным (более 15 раз) победителем «Лучший Начальник Группы» по итогам квартала 2016-2023 года. В 2023 году одержала победу в 3х кварталах в номинации «Лига чемпионов», среди начальников групп первичных продаж в отделе

С моей командой имею многочисленные победы во внутренних конкурсах, нацеленных на нематериальную мотивацию. В текущем году мы одержали победы в конкурсах

9. Хэллоуин (фото в презентации)
10. Морская пятница (фото в презентации)
11. Конкурс на наибольшее количество выданных продуктов под залог недвижимости, 2 место

12. Конкурс на наибольшее количество выданных продуктов по рефинансированию, 1 место
13. 1 место по волейболу среди всех сотрудников Регионального операционного центра (фото в презентации)

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

В завершении моего эссе, хотелось бы поделиться важными и значимыми для меня успехами и признаниями со стороны коллег:

14. В телеграмм канале (ТГ канал всей Бизнес Линии в Альфа - Банке) «Суперсервис» был размещен пост про мою работу на тему эффективности взаимодействия с командой, 2023 год
15. Командировка с целью обучения и передача опыта аутсорсинговой компании «Комус», 2021 год, г Тула
16. Участие в Тимбилдинге, как эффективный руководитель первичных продаж, г Сочи 2022 год
17. Ежегодно провожу и организую турниры по волейболу среди всего операционного центра Альфа банка в г Барнаул. Наша команда играла в любительской лиге города от Банка, где одержала победу в 1й группе.

На позиции руководителя я нахожусь уже 8,5 лет и сейчас я созрела рассказать про результат моей работы. Каждый год был для меня интересным, насыщенным и приносящим свой бесценный опыт. Для меня всегда было важно показать высокий результат работы моей команды, занять лидирующие позиции и помочь другим в развитии. Каждая история успеха связана со слаженной коллективной работой и моя история не исключение.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Стукова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Екатерина Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник группы