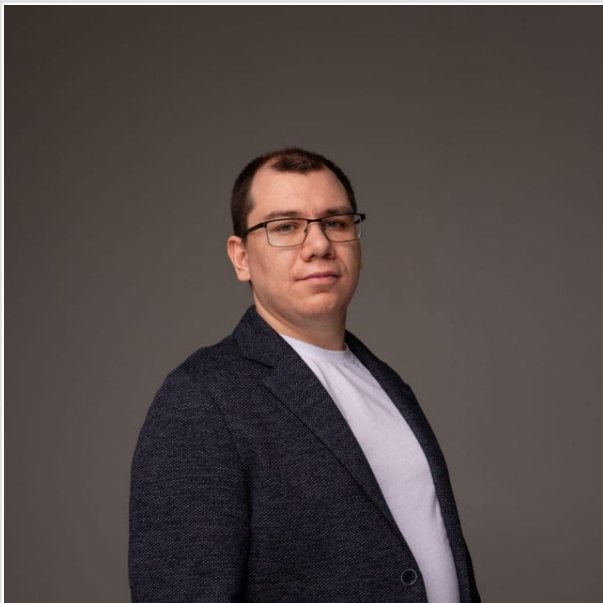


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10163

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк Уралсиб
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Уфа
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	250
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.uralsib.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Нургалямов Эльдар
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=C71YyW8tBOY

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Привет! Меня зовут Эльдар. Мне 27 лет и я человек с безграничными возможностями. В 1997 году, когда мне было всего 1 год и 4 месяца, я перенес инсульт и остался парализован на левую сторону. Однако эти ограничения не мешают мне жить, работать и наслаждаться жизнью.

Я главный специалист входящей линии Центра дистанционного обслуживания бизнеса Блока Корпоративный и Малый бизнес банка Уралсиб (далее – Центр Дистанса). Моя ключевая роль – помогать предпринимателям вести и развивать их бизнес.

Мой карьерный путь в Центре Дистанса начался не так давно - 13 февраля 2023 года. В тот день я впервые переступил порог офиса, и с этого момента моя жизнь круто изменилась. Опыта работы в

банковской сфере у меня не было. Попав сюда, я понял, что оказался в большой и дружной команде профессионалов, где поддержка и взаимовыручка - одни из главных ценностей. На работе я быстро нашел друзей, мне понравилась наша команда, руководство и интересные амбициозные задачи, которые мы решаем.

И уже за 7 месяцев работы я получил повышение по карьерной лестнице: перешел с должности ведущего специалиста на главного, а также стал наставником для новых сотрудников. Я стал примером для многих ребят, доказав, что все ограничения у нас в голове, и свою жизнь и счастье мы строим сами.

Мой функционал интересен и обширен:

- Я универсал – обслуживаю клиентов по телефону и в чатах
- Я технический специалист – с легкостью решаю любые вопросы клиентов по системе Интернет-банк
- Я продавец – стабильно выполняю и перевыполняю планы
- Я наставник – передаю опыт и экспертизу новым сотрудникам, для того что бы они достигли тех же высот, что и я. За время работы я обучил уже 10 новичков.

Цель моей работы – довольный клиент с успешным бизнесом.

Задачи, которые стоят передо мной разнообразны:

- Быстрое и качественное решение любого вопроса клиента с заботой о времени и бизнесе клиента
- Предоставление WOW-сервиса и предвосхищение ожидания клиента
- Всесторонняя помощь и поддержка клиента в развитии бизнеса
- Инициатива и активное участие в улучшении процессов и систем в Центре дистанционного обслуживания предпринимателей.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Ценности нашего Банка – «Действуй», «Помогай», «Достигай».

«Помогай»

Каждый день я помогаю клиентам, а «сервис» и «клиентоориентированность» для меня не просто слова.

Одним из показателей высокого сервиса является оценка качества Customer Voice – CuVo. Мой показатель качества выше **97%**, а не редко даже **100%**, при целевом значении **93%**.

Моя личная гордость - 16 благодарностей от клиентов и отзыв на сайте Банки.ру за последние 6 месяцев. При этом за все время работы на меня никогда не было жалоб и претензий от клиентов.

«Действуй»

Я вхожу в группу тестирования новой CRM-системы для Контакт-центра. Моя задача собрать и структурировать обратную связь о работе программы. За 6 месяцев мы смогли оптимизировать работу в системе, исправить ряд ошибок и интегрировать ее с другими системами нашего Банка. В результате чего сотрудники теперь работают в удобном интерфейсе в режиме «одного окна». Благодаря этому сократилось среднее время диалога на входящей линии на 19 секунд, что составляет 7,1% от целевого показателя.

«Достигай»

В начале работы у меня получались очень длительные диалоги с клиентами. Причины заключались в том, что я мало знал банковские продукты и услуги, слабо ориентировался в программах, что логично, так как я был новичком.

Что сделал я:

- Вне рабочее время и в выходные на удаленке я изучал базу знаний
- Прослушивал свои длительные разговоры
- Активно запрашивал обратную связь у руководителя и экспертов отдела
- Слушал и разбирал звонки лучших сотрудников из банка консультаций
- Собирали лайфхаки коллег.

Через 2 месяца мое время диалога сократилось на 20 секунд, а через 3 месяца я вошел в норматив.

В Банке Уралсиб каждый сотрудник понимает свою роль в построении клиентского сервиса. Вклад каждого очень важен. И я горжусь и осознаю, что моя работа является существенной и значимой.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Крутого сотрудника выдают его показатели.

Ключевые показатели эффективности входящей линии Центра Дистанса:

- **Оценка качества CuVo (Customer Voice)**
- **Доля критических ошибок**
- **АНТ (Среднее время обслуживания звонка)**
- **Количество привлеченных доходных клиентов (ДНК)/ Кросс-продажи**

Доля клиентов, оценивших мои консультации на отлично составляет **97%**, а это выполнение **104,3%**.

Да, без ошибок наша работа существовать не может. Но кто не ошибается, тот ничего не делает. Постоянный анализ своих звонков и проработки помогли мне снизить количество допустимых ошибок до минимума и добиться выполнения показателя по качеству выше **100%**.

После испытательного срока я держу АНТ в нормативных значениях. Я понимаю всю важность оперативного и качественного решения вопроса клиента.

Я освоил разные техники продаж, прокачал свои навыки. И научился привлекать новых клиентов. В итоге мое среднемесячное выполнение плана за текущий год составляет **133%**. При этом на одного привлеченного клиента я продаю в среднем **3** дополнительных продукта, при целевом значении **2,5**.

Залог успеха в данном случае – выстраивание доверительных отношений с клиентом и подбор максимально выгодных ему продуктов.

Я профессионал своего дела, и мои показатели это подтверждают. Я хочу идти вперед и покорять новые высоты. Ближайшая моя цель – стать экспертом, а в будущем и руководителем группы.

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

Главная награда для меня – это искреннее «спасибо» от клиента. Я получаю удовольствие от общения и помощи клиентам, максимально нацелен на решение вопроса здесь и сейчас.

Моя сильная сторона – это умение найти подход к каждому: владельцы бизнеса, генеральные директора, главные бухгалтера и индивидуальные предприниматели. У нас в Центре Дистанса нет жёстких скриптов. Мы работаем по алгоритмам. У нас ценится живой диалог и живое общение.

Я с легкостью могу вести деловой разговор с использованием банковских терминов, присоединиться к эмоциям собеседника, посмеяться, разделить его горе или радостное событие, поддержать беседу про погоду или новости во время загрузки информации из систем. Я не забываю качественно решить вопрос, с которым обратился ко мне клиент. Поэтому я все чаще слышу фразы «Как можно связаться именно с вами?» или «Как я могу оставить вам благодарность?».

Расскажу историю клиента, за помощь которому я получил благодарность.

Вечером позвонил клиент, которому нужно было перевести деньги контрагенту по договору. Платеж был крупным и срочным – сегодня деньги должны были поступить контрагенту в соответствии с договором. Перенос сроков на завтра было абсолютно неприемлемо для клиента. В системе я увидел, что платеж попал на подтверждение по защите от мошеннических действий.

По стандартному сценарию я должен был сообщить клиенту о том, что необходимо ждать звонка от сотрудника соответствующего подразделения. Осознав всю важность и серьезность ситуации, я позвонил в группу подтверждения платежей и попросил взять кейс в приоритете. Прямо во время нашего разговора клиенту позвонили и подтвердили платеж. Вернувшись ко мне, клиент осыпал меня словами благодарностей за помощь в решении такого важного вопроса. Я рассказал историю своему руководителю, и мы инициировали изменение алгоритма действий обработки по подобным обращениям. Алгоритм был обновлен и выстроен процесс прямого взаимодействия с подразделением подтверждения платежей.

Моя готовность слушать клиентов, уделять внимание их потребностям, а также решать их проблемы, создает положительный опыт для клиентов и укрепляет связь с компанией. Это в свою очередь приводит к увеличению лояльности клиентов. Для меня важно, чтобы клиенты чувствовали себя удовлетворенными и уверенными в моей способности помочь им.

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

Мы достигаем высоких результатов, помогая и поддерживая друг друга.

Секрет нашего успеха – это взаимопомощь и поддержка друг друга. Кажется, эта фраза лучше всего описывает работу в нашей команде.

Я не могу пройти мимо сотрудника, которому требуется помощь в решении сложного вопроса. Ведь я прекрасно помню, как сложно было вначале и что когда-то помощь требовалась и мне. Коллеги и сами нередко обращаются ко мне за советом. Я всегда помогаю им, делюсь своими опытом и знаниями.

Я являюсь наставником для новичков, мне нравится передавать свои опыт и знания. Я очень горжусь, когда сотрудник после работы со мной, начинает показывать хорошие результаты.

Постоянное развитие и прокачка навыков – неотъемлемая часть культуры нашей команды. За относительно небольшое время работы я прошел несколько крупных обучений:

- Масштабный многоэтапный тренинг по эмоциональному интеллекту, который помог мне не

только повысить эмпатию и начать лучше понимать клиентов, но и себя

- Типология “DISC”
- Тренинг по привлечению и кросс-продажам.

На работе мы проводим 80% времени, и поэтому важно, чтобы она приносила удовольствие. В Центре Дистанса мы проводим крутые корпоративные мероприятия: командные квесты на свежем воздухе, награждения лучших, тематические дни, разнообразные конкурсы, ходим на дискотеки и в походы. Все наши мероприятия проходят шумно, весело и ярко. Также мы активно участвуем и в волонтерских мероприятиях: помогаем детям из малоимущих семей получить канцелярские товары в преддверии Дня знаний, покупаем малышам из детского дома средства гигиены и подарки, организуем сбор средств и посещаем приюты для животных.

Работа в команде помогает мне становиться лучше и делает меня более отзывчивым человеком. Я верю, что помощь другим и участие в благотворительных акциях делает наш мир лучше. И я горжусь тем, что могу внести свой вклад в это.

Мне очень нравится работать в Центре Дистанса банка Уралсиб. Это то место, которое заряжает драйвом, приносит новые яркие эмоции и мотивирует меня на развитие и новые достижения.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Я поделюсь с вами своими инструментами и лайфхаками, которые помогают мне в работе.

- Тренинг «Эмоциональный интеллект».
- Живой диалог и отсутствие скриптов. Далеко не каждый клиент разбирается в банковских терминах. Поэтому важно общаться с клиентом на понятном для него языке, чтобы клиент чувствовал, что он разговаривает не с роботом, а с живым человеком.
- Самообразование и саморазвитие.

За основу работы с каждым клиентом я беру его эмоциональное состояние. Часто к нам за помощью обращаются клиенты на стрессе. Важно выслушать клиента, уловить суть вопроса, понять его эмоции и, самое главное, решить его вопрос. Благодаря этому тренингу я с легкостью нахожу подход к каждому клиенту в любой ситуации.

Я прошел углубленное изучение системы Siebel CRM и курсы оператора 1С. Всё это помогает мне оперативно решать вопрос клиента, быстрее понимать, что случилось у клиента, а также инициировать изменения в процессах обслуживания клиентов.

Поделюсь с вами своими персональными фишками:

- В перерывах я играю в логические игры с коллегами. Это помогает мне эмоционально разгрузиться и «перезапустить» свой мозг
- Небольшая разминка или прогулка по коридору в перерыве помогает вернуть тонус телу
- В свободное время прохожу обучения и курсы на корпоративном портале «Знания»: «Тайм-менеджмент», «Управление стрессом», «Работа с мотивацией и самомотивация» и др.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Основной мой принцип – «**Life-long learning**» - обучение длиною в жизнь.

- Чтение книг. Я читаю бизнес-литературу, последние прочитанные книги: «45 татуировок

продавана» и «45 татуировок менеджера» Максима Батырева

- Посещаю бизнес-тренинги, общаюсь с предпринимателями и бизнесменами. Это дает возможность лучше понять бизнес-процессы изнутри, узнать потребности бизнеса и использовать полученные знания в работе
- Еще один важный фактор – обмен опытом с коллегами. Я активно перенимаю их опыт и использую в своей работе. Чужой опыт и наработки не менее ценны, чем собственные
- Активно участвую в корпоративной жизни Центра Дистанса. Я не стесняюсь предлагать новые мероприятия для повышения общего настроения и мотивации ребят

Саморазвитие - важный этап на пути к успеху, поэтому 2023 год стал для меня плодотворным на победы:

- Дважды я был лучшим по продажам и трижды входил в тройку лидеров
- Дважды становился лучшим в номинации «WOW-сервис»
- Победил в конкурсе «Самый умный оператор»
- Командная победа в конкурсе «Волшебный мир крутого сервиса».

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

Я хочу рассказать вам о своих планах на 2024 год.

Я нацелен на покорение новых карьерных вершин и хочу стать экспертом входящей линии.

Мы полностью завершим внедрение новой CRM системы, я этого очень жду и хочу увидеть финальный результат масштабного проекта, участником которого мне посчастливилось быть.

Я буду также активно участвовать в новых проектах развития и хочу попробовать себя в новых ролях.

И конечно же я хочу победить в международном конкурсе «Хрустальная гарнитура».

Благодарю за внимание и до новых встреч!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Нургалямов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Эльдар Фагитович
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист