



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №10224

**НОМИНАЦИЯ:** ПРОДАВЕЦ ГОДА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	СБЕР
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Омск
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	2425
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru/ru">https://www.sberbank.ru/ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Дюсинбинов Дамир
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	A photograph of a young man with short dark hair and glasses, wearing a light pink button-down shirt and a green lanyard with a badge. He is standing in front of a red backdrop with a large circular logo that reads 'С днем рождения ЕРКЦ' (Happy Birthday ERKZ). There are purple flowers visible in the background.
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

**ЭССЕ НОМИНАНТА**

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

Меня зовут Дюсинбинов Дамир.

Начну свое эссе с цитаты клиента:

“Дамир, вы как казахская домбра, максимально простой, но в вас кипит энергия, и дикое желание сделать этот мир лучше, ваши клиенты, вероятно, чувствуют это, пусть они всегда отвечают вам взаимностью!»

Сейчас сложно поверить, но меня шесть раз не брали в телемаркетинг Сбера. Я не отступал и, как Чингисхан, упорно продолжал идти к цели, подавал заявки на вакансию вновь и вновь.

И, если быть честным, то каждый отказ все больше разжигал во мне желание не отступить, и как итог, я здесь, в отделе телемаркетинга.

Начал свой путь в Сбере я как специалист входящей линии контактного центра. Проработав год, я получил повышение в должности, и в то же время открылся набор на вакансию в отделе телемаркетинга. Мне предложили перейти в продажи - и я не отказался, как ни крути, человек я восточной души, и продажи у меня в крови. Как у всех, у меня были взлеты и падения, но результат, которого я достиг сейчас, показывает, что выбор я сделал правильный. За год с небольшим я вырос до старшего специалиста, и прошёл отбор в кадровый резерв руководителей групп. И на этом я не собираюсь останавливаться, ведь мне безумно нравится то, чем я занимаюсь, как мамин бешбармак по воскресеньям.

Мой девиз по жизни «Алга!», что в переводе означает «Вперед!».

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

Наверняка у вас возникает вопрос, какое же влияние я оказываю на деятельность нашего банка? В первую очередь, как любой продавец, я приношу прибыль организации за счет продажи разных продуктов Сбера. С клиентами я оформляю кредитные карты, кредиты на разные цели и страховые продукты на непредвиденные ситуации. За год работы в диалоге со мной более 1 800 клиентов оформили продукты нашего Банка, из них 1230 - это кредитные карты, тогда как среднее значение продаж на одного специалиста телемаркетинга за год - 700 карт.

Кредитная карта - это самый популярный продукт банка. За год мои продажи кредитных карт принесли прибыль банку 17.8 млн руб., тогда как средний специалист приносит прибыль 10.1 млн руб. С гордостью могу заявить, что каждый квартал вхожу в ТОП-3 лучших специалистов телемаркетинга среди всех контактных центров Сбера, а у нас работает уже около тысячи сотрудников. Я фанат своей работы и наших продуктов, и не только мои друзья часто называют меня «амбассадор Сбера»! За последний год я привлек на работу 15 новых сотрудников, которые успешно работают и развиваются в нашем контактном центре. Тем самым я повлиял на укомплектованность не только нашего отдела, но и площадки в целом.

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

Эффективность сотрудника телемаркетинга оценивается по следующим показателям:

Первый показатель доля продаж от дозвона - это количество продаж, полученных после согласий, делённое на количество осуществленных звонков, то есть это показатель эффективности работы с базой клиентов.

Рассмотрим мой результат по доле продаж от дозвона на примере продажи кредитных карт, так как это мой основной проект на протяжении последних месяцев. Цель - 2,1% продаж от дозвона, то есть на каждые 100 звонков 2 оформленные клиентами карты. Задача сотрудника - не только получить согласие от клиента, но и помочь ему оформить карту в диалоге.

Я стабильно перевыполняю целевой показатель в среднем на 150%, каждый квартал показывая результат выше, чем в предыдущем периоде (информация представлена на слайде 5 в сопроводительном файле).

Второй показатель, оценивающий эффективность сотрудников телемаркетинга, это рейтинг (представлен на слайде 5 в сопроводительном файле).

Рейтинг строится по всем сотрудникам, работающим на продаже конкретного продукта, и показывает, сколько продаж сотрудник получил от осуществленных звонков и за отработанное время.

Средний результат по этому показателю - 100 баллов. Мой результат за 2023 год более чем в 2 раза выше среднего по специалистам телемаркетинга.

Третьим из важнейших показателей, является качество оцененных звонков. Это показатель того, насколько корректна была консультация клиента. Минимальная оценка - 0 баллов, максимальная - 100 баллов. Цель по этому показателю - 0,92, то есть 92% оцененных звонков должны иметь максимальный балл. Я не могу похвастаться значительной положительной динамикой по данному показателю, так как стабильно держу его на максимальном уровне и перевыполняю цель (слайд 6 сопроводительного файла).

Четвёртый показатель, и на мой взгляд, самый главный, - отзывы наших клиентов. У нас в банке реализована оценка клиента CSI (Customer Satisfaction Index) - это показатель, с помощью которого измеряют удовлетворенность клиентов нашими услугами, товарами, обслуживанием и компанией в целом. Клиент на следующий день после взаимодействия оценивает звонок по шкале от 1 до 5 баллов, где от 1 до 3 - негативная оценка, 5 - положительная. Рассчитывается CSI как разница между положительными и негативными оценками, деленная на общее количество оценок. Цель - 42%. За этот год мой CSI вырос почти в 1,5 раза, и сейчас достигает максимально возможных результатов (слайд 6).

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

Для меня очень важна оценка моей работы клиентами, с которыми я общался, поэтому я не только смотрю полученные оценки от клиентов, но и внимательно читаю оставленные комментарии.

Хочу поделиться несколькими примерами: «Актуальное предложение в оптимально понятном и вежливом изложении. Сотрудник заслуживает поощрения!» или «Все понравилось, сначала я не хотел оформлять карту, но сотрудник мне показал все преимущества, и теперь у меня новенький айфон!»

Я придерживаюсь принципа - «у меня всегда есть возможность достигнуть цели, пока собеседнику со мной комфортно!» Уверен, что одно из ключевых профессиональных качеств оператора телемаркетинга - подстройка под клиента, это не только о фразах присоединения (например, «Я вас понимаю»), но и посредством темпа и тембра голоса.

Приведу примеры диалогов, чтобы показать, насколько подстройка важна в работе.

Клиент рассказывает про то, что её сын женится, много расходов на свадьбу, и из-за моего высокого голоса подумал, что разговаривает с девушкой. Клиент задаёт вопрос: «Дочка, а ты то замужем сама»? Чтобы не поставить клиента в неудобное положение, ничуть не растерявшись и подняв голос на тон выше, отвечаю: «Да, Мария Ивановна, меня как раз карта очень выручила для

подготовки к свадьбе». Клиент действительно понял, что было бы неплохо в такой ситуации воспользоваться советом прекрасной девушки по ту сторону трубки, и оформил карту, напоследок добавив «Спасибо дочка, хорошей тебе семейной жизни».

В другом диалоге предлагал клиенту кредитную карту, он начал возражать: «Вы меня вообще в долги загнать хотите, у меня и так платеж по кредиту огромный, я не вывезу». Я подробнее узнал, большой ли платёж, какая ставка, и много ли осталось платить. Сделал предварительный расчёт кредита по нашему предложению и показал на цифрах выгоду клиенту. Клиент с радостью согласился, узнав какой платёж у него будет. В режиме диалога оформили новый кредит и перекрыли другой кредит клиента. В знак благодарности клиент сказал: «Давай, что вы там предлагали, какую карту?», и оформили ещё и карту.

Клиентам Банка я показываю возможности наших продуктов, например, как кредитная карта может их выручить в непредвиденных ситуациях или помочь воплотить мечту в жизнь.

Это полностью соответствует моему имени - Дамир, которое с тюрского означает «Дающий мир».

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

Я умею не только хорошо работать, но и отлично отдыхать. С ребятами из группы мы стали больше, чем коллегами, мы стали друзьями. Мы часто встречаемся и играем в настольные игры, в мафию. Это самая любимая наша игра. У нас она проходит не стандартным образом, каждый из нас отработывает возражения другого в соответствии с выбранной им профессией. С помощью этого учимся видеть ситуацию объёмнее, шире и смотреть на неё с разных сторон.

Мы с коллегами одна большая семья, и как у любой семьи, у нас есть свои традиции. Одной из них хочу с вами поделиться. В начале каждого месяца мы с командой собираемся у меня за кисюшкой горячего чая и закусывая баурсаками, обсуждаем опыт друг друга, придумываем новые идеи и ставим цели на новый месяц.

Так как я работал и на входящей линии, то обладаю большими знаниями по всем продуктам и услугам банка, всякое бывает, задаст клиент вопрос по вкладам, новый сотрудник в силу своего стажа, может «потеряться» в ответе, но он всегда может обратиться ко мне, и я с радостью помогу. Выступаю в отделе инициатором участия в различных проектах: поездки в приюты для бездомных животных, посадка деревьев, сбор пластиковых крышек для сохранения экологии, а еще мы с коллегами финалисты «Битва хоров» - конкурса музыкальной пародии в нашем контактном центре.

Организовать корпоратив для поднятия командного духа и разрядить рабочую обстановку - для меня только в радость.

Мы на работе «как в казахской юрте» - готовы вместе преодолевать трудности и разделять радости, поэтому в нашем «доме» всегда тепло и душевно.

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

Мой девиз в работе: не ищите клиентов для своих продуктов, ищите продукты для своих клиентов. А еще, работа по скрипту - не эффективно.

При продаже я ориентируюсь на возраст клиента. Если я вижу, что клиент в возрасте 60-70 лет, я не буду предлагать ему кэшбэк и покупку нового смартфона. А буду рассказывать про акции в продуктовых магазинах, аптеках и возможность не экономить на здоровье с нашей картой.

Если я звоню клиенту, а на заднем плане слышно ребёнка, то буду рассказывать про возможность закупиться детскими товарами в то время, когда это дешевле. Частое явление - шум работы машины на той стороне трубки, понимаю - клиент за рулём. Тогда говорю клиенту, что машина - не предсказуемая вещь, расскажу про свой опыт ремонта, и что в этот момент меня карта выручила и я сэкономил много средств кэшбэком на топливе. А еще, большую роль играет регион проживания клиента. Если клиент из Москвы, я торопливо, расскажу про то, как преумножить доход с помощью нашей карты. Если клиент с Казани, расскажу, как карта меня выручила в тот момент, когда у меня был отпуск, а я безумно хотел побывать в столице Татарстана, осуществил мечту с помощью кредитной карты, и был безумно счастлив! Всё это я делаю для того, чтобы продукт максимально реализовал потребность моего клиента.

Я продаю не продукт, а выгоду, которую клиент получит от его использования. Я помогаю клиенту получить радость уже сейчас, не откладывая мечту в долгий ящик!

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

Когда работал специалистом обслуживания вызовов, за год с должности специалиста вырос до эксперта. Год назад, в отделе телемаркетинга я начал всё с нуля, и теперь я в кадровом резерве руководителей.

В своей группе я помогаю руководителю, беру на себя дополнительные задачи. Я обладаю авторитетом среди коллег, мне доверяет руководитель, поэтому я регулярно провожу обучения, на которых мы разбираем ошибки сотрудников и нововведения. Обладаю большим объемом знаний, и могу проконсультировать сотрудников или, мы вместе найдем ответ на сложный вопрос.

За 2023 год я был удостоен звания лидера по продажам 4 раза, дважды получил «Спасибо от босса», и моё имя 3 раза подряд занимает место на «стене почёта» как одного из лучших Специалистов по продажам.

Я готов делиться с ребятами не только тем, как повышать продажи, но и как заботиться о себе и своих коллегах. Поэтому, когда у нас в группе сотрудник на больничном, я с ребятами привожу ему домой витамины, фрукты или просто шоколадку, а в чате группы мы обязательно записываем поддерживающее видеосообщение, чтобы сотрудник на больничном понимал, что мы его ждем. Я делаю это для того, чтобы мы оставались единой командой. А еще потому, что умею и хочу это делать! И у меня это получается!

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

Я уверен, что заслужил звание «Лучший продавец» и оно достанется именно мне!

Всем рахмет за внимание!

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Дюсинбинов
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Дамир Бекмуратович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Старший специалист отдела телемаркетинга