



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9681

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПРОДАЖ И ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Новосибирск, Нижний Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1700
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Эксперты экосистемы
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/ASYSeRlfpLM

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Представляем Вашему вниманию лучшую команду продаж- **Эксперты в сфере электронной коммерции из Центра Корпоративных Решений Сбера (ЦКР)**, территориально мы находимся в двух городах - Нижний Новгород и Новосибирск.

Основное направление нашей деятельности - это вывод «под ключ» клиентов Сбера на четыре наиболее популярных маркетплейса – Ozon, Wildberries, Яндекс.маркет и, конечно же, наш Мегамаркет.

Сегмент рынка электронной коммерции растет стремительно быстро. 2022 год вошел в тройку лучших лет Российского рынка E-commerce по динамике числа заказов. Таким образом, маркетплейсы заняли почти половину этого рынка, поэтому Сбер взял курс на продвижение нефинансовых сервисов, в части развития интернет-торговли (E-com). Роль сектора экспертизы по продуктам Экосистемы Сбера заключается в том, чтобы подобрать оптимальное решение для развития онлайн-бизнеса клиента.

С самого начала перед нами стояли достаточно амбициозные задачи:

- Запуск нового сервиса на территориях, исторически не предрасположенных к онлайн-торговле,
- Выстраивание партнерских отношений с командами одиннадцати территориальных банков по всей России,
- Обучение Коллег – клиентских менеджеров и самих клиентов новому для них направлению,
- Увеличение доли новых клиентов Сбера, которые занимаются онлайн-продажами,
- Прирост оборотов по счетам уже действующих клиентов.

Поставленные цели были успешно достигнуты. Подробнее расскажем в следующих блоках.

Команда экспертов осуществляет продажи в сегменте малого и микро-бизнеса. При отработке заявок от клиентских менеджеров соответствующего сегмента, каждый эксперт согласовывает видеовстречу, на которой погружается в бизнес клиента, выявляет потребность и подробно разбирает клиентский путь продавца и покупателя. Погрузившись в цели компании и специфику бизнеса, эксперт подбирает оптимальный маркетплейс, «от и до» структурирует сделку, имея возможность наглядно демонстрировать клиенту во время видеовстречи все этапы, начиная от заведения карточек товара, заканчивая настройкой склада и разбором инструментов продвижения.

Одним из условий сотрудничества с экспертом по выходу на маркетплейс является открытие расчетного счета в Сбере. Актуальность сервиса позволяет привлечь новых клиентов на обслуживание в банк и обеспечить рост оборотов по счетам мерчантов. На текущий момент средняя выручка по выведенным нами клиентам составляет 340 тыс. руб. в месяц. А в среднем по рынку E-com для новых клиентов выручка составляет 98 тыс. руб. С апреля 2023 года экспертами было открыто более 100 расчетных счетов.

После завершения работ по выводу, эксперты продолжают оказывать всестороннюю поддержку клиенту, в том числе взаимодействуя по сложным техническим вопросам. Благодаря клиентоцентричности, мы получаем благодарности, как следствие высокие показатели по CSI.

Наша команда ставит перед собой задачу не просто выполнять и перевыполнять KPI по бизнес показателям, улучшить свои навыки и знания в E-com. Наша задача помочь Сберу удержать клиентов, а также привлечь новых.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Миссия Сбера - давать людям уверенность и надежность, делать их жизнь лучше, помогая реализовывать стремления и мечты. Сбер сегодня - это целая вселенная сервисов для жизни человека и бизнеса, которая помогает нам в воплощении нашей миссии.

И наша команда безусловно погружена в эту большую цель, давая новый виток развития действующему бизнесу клиента и помогает начать бизнес с нуля. Мы участвуем в формировании российского рынка E-com. Еще в 2022 году, банк увидел прирост клиентов E-com в сторонние банки, в которых начали частично оказывать услуги в этом направлении. Сейчас наша команда оказывает полный пакет услуг по выводу клиента на маркетплейс, начиная с открытия расчетного счета, заканчивая готовностью принять первый заказ на любом маркетплейсе. Мы не только удерживаем действующих клиентов, мы привлекаем новых! Здорово осознавать, что благодаря работе нашей команды, выручка компаний растет в короткие сроки. По данным 1 полугодия 2023г средний Показатель GMV (Gross Merchandise Value или валовая стоимость товара) вырос порядка 20-25%, а это налоги, новые рабочие места, довольные потребители продукции и услуг наших клиентов.

Интернет – торговля развивается стремительно. Среднегодовые темпы роста в мире прогнозируются на уровне 33% до 2024 г. Российский рынок имеет огромный потенциал: по

прогнозам Data Insight, к 2025 году рынок E-com вырастет еще в 4 раза. И Сбер будет развиваться вместе с ним, так как наша команда – активный участник этого прогресса. Мы развиваем направление E-COM в Сбере, мы развиваем наших клиентов, сокращая их клиентский путь к продажам на маркетплейс.

Каждый эксперт изначально понимал, что должен стать лидером, который поведет за собой огромную команду клиентских менеджеров на закрепленных территориях. Для того, чтобы сделать коллег своего рода амбассадорами нового для них направления необходимо было проявить креативный подход и разработать кардинально новую модель взаимодействия.

Используя сервис по выводу на маркетплейсы, как инфоповод для встречи, клиентские менеджеры решают свои продуктовые задачи, при этом комплексно закрывая потребности клиентов. При этом не боятся остаться без методологической и практической поддержки в момент диалога с клиентом.

В результате этого взаимодействия, у клиента появляется возможность открыть новые направления в бизнесе, сократить расходы и увеличить клиентскую базу.

Для клиентов же эксперты являются наставниками, кураторами, которые не просто вместе с клиентом загружают товар, но и пошагово доведут до первых продаж.

Ведь важен не тот факт, чтобы получить как можно большее количество мерчантов, а чтобы они были успешны. Масштабировали свои продажи, увеличивали прибыль, были активными, на том маркетплейсе, который выбрали.

Для этого с нашей стороны еще и предусмотрен процесс обучения. Финальный этап – это видеовстреча с клиентом, где досконально разбирается личный кабинет, а также даются практические рекомендации по продвижению товаров и стратегии продаж.

Таким образом, команда экспертов максимально вовлечена в достижение общей стратегической цели.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для оценки эффективности работы нашей команды обратимся к цифрам. Ведь невозможно управлять тем, что нельзя измерить.

В команде экспертов основным KPI является количество выведенных клиентов на маркетплейс.

За текущий период было привлечено **379 продавцов** на маркетплейсы с расчетным счетом Сбера, средний оборот по расчетному счету этих клиентов составил **более 300000** рублей в месяц.

Одним из общебанковских показателей для роли продавца - является конвертация из встреч в сделки. Средняя конвертация по банку около 15%. Средняя конвертация из встреч в сделки нашей команды экспертов составляет **50%**. Мы достигли такого показателя благодаря новому подходу к общению с клиентом - это проведение встреч в формате видео.

Для оценки удовлетворенности клиентов используется показатель CSI. За 2023 год получено 97% анкет с максимальной оценкой 5; 2% - с оценкой 4; 1% - с оценкой 3. Средний балл за год = 4,9, при целевом ориентире также достаточно высоком 4,8.

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

Эксперт выполняет не только функцию продажи и подключения, но и объемную сопроводительную

функцию. Это отличает нас от классической команды продаж.

Если мы с Вами возьмем стандартную работу любого контактного центра, то получим следующее: телемаркетинг привлекает клиента на обслуживание, далее Отдел удаленных продаж допродает какие-то дополнительные сервисы. В случае, если же у клиента возникают сложности, то он позвонит в службы операционной или технической поддержки. А, если они не смогут помочь, то клиент отправит запрос уже в претензионную службу.

Исходя из выше написанного, клиент столкнется, как минимум с 5-ю разными сотрудниками, получая стандартный банковский продукт, будь то открытие счета или кредитная карта.

А выходя на маркетплейс через Сбер – клиент получает все в лице одного человека. Это ли не мечта, чтобы тебя не переключали на другого оператора и не передавали вопрос на вторую линию уполномоченному сотруднику?

Для того что бы качество консультаций наших экспертов было на высоком уровне, а лояльность и удовлетворённость от использования наших сервисов клиентами росла, эксперты на постоянной основе развивают свои навыки и компетенции:

- прохождение обучения внутри банка, а также самостоятельное обучение с использованием различных ресурсов,
- мониторинг изменений в условиях работы площадок, оперативная трансляция новостей и изменений на коллег,
- трансляция лучших практик в работе,
- обмен опытом,
- оказание профессиональной поддержки коллегам при возникновении нестандартных ситуаций.

Таким образом команда проявляет вовлеченность, командную работу и клиентоориентированность, которые находят отражение в высоких показателях CSI.

Насколько консультация полезна для вас и вашего бизнеса?	Ваши впечатления после общения с экспертом
4 кв 2022 4,9	5,0
1 кв 2023 4,9	5,0
2 кв 2023 4,9	5,0

Помимо оценок при прохождении опроса, наши клиенты делятся своими впечатлениями и опытом, которые сформировались после взаимодействия с экспертами и использования наших сервисов.

По итогам работы многие клиенты стремятся отметить благодарственным письмом работу экспертов, в которых они так же делятся эффектом, который был оказан на бизнес при развитии новых каналов продаж.

Ниже приведем выдержки из обратной связи от наших клиентов:

«Мы стали уверенными пользователями Ozon и рекомендуем ее в качестве опытного специалиста»;

«Работа выполнена в полном объеме, помогла мне поверить в то, что малому бизнесу абсолютно реально выйти на площадку маркетплейса, развиваться и увеличивать доход»

Дополнительно приведём несколько успешных кейсов, которые реализовали сотрудники e-сoм команды.

- К нам поступил в работу клиент из небольшого города в Алтайском крае, который имеет небольшое производство мясоконсервной продукции, а также кормов для животных.
- Также интересный кейс был и с клиентом из города Томск. Он сам производит мебель из

ценных пород дерева. Соответственно, почти постоянно находится в своей мастерской и временным ресурсом даже для заведения ассортимента на площадку не располагает.

В течение рабочей недели мы вывели его на Ozon. И за первый же месяц продаж выручка составила почти полмиллиона рублей. Что, по признанию самого клиента, практически равносильно его розничным продажам.

Клиент получил свой готовый магазин под ключ, при этом не отрываясь от любимого дела.

Работа нашей команды идет синхронно с одной из ключевых ценностей банка: «Все - для клиента!»

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

Наша команда состоит из креативных и талантливых сотрудников, каждый из которых вовлечен и погружен в рабочие процессы и корпоративную культуру банка. Благодаря такому подходу, внутри команды царит теплая, дружественная атмосфера, уважительное отношение, поддержка и взаимопонимание. Все эти факторы создают благоприятный климат и комфортную обстановку для сотрудников и положительно сказываются на результатах и успехах команды.

О благоприятном климате и дружественно атмосфере, так же говорят результаты опроса наших сотрудников и показатель «текучности» персонала. При плановых показателях в 13,5%, факт составляет **9,38%**. Так же этот показатель обусловлен тем, что члены нашей команды- это опытные наставники, которые успешно передают знания, навыки и лучшие практики новым коллегам. В 2023 году в нашу команду было принято 2 новых сотрудника, которые благодаря помощи наставников в течении месяца не только прошли адаптационный период, но и вышли на плановое значение по показателям эффективности.

Наша команда взаимодействует в синергии и придерживается лидерской позиции. На нашем счету есть значимые победы, участие в развитии ключевых сервисов банка, организация благотворительных и волонтерских мероприятий, а также спортивные достижения. Приведем примеры по некоторым из них:

- Победа в конкурсе «Лучший по профессии». В этом году, один из членов нашей команды проявил все компетенции лидера и настоящего профессионала своего дела и одержал победу.
- Участие в Петербургском международном форуме. Это значимое деловое событие в мире бизнеса. Наш коллега участвовал в качестве представителя стратегически важного и инновационного решения для бизнеса клиентов, это сервис «Рассрочка для бизнеса».
- Модернизация операционных процессов на основании обратной связи нашей команды. Мы можем смело сказать, что «руководство» не только нас слышит, но и открыто к диалогу с нами. На регулярной основе проводятся встречи с сотрудниками и сборы обратной связи, с целью автоматизации и модернизации текущих процессов. Благодаря данному взаимодействию в 2023 году, на основании обратной связи от сотрудников было доработано 6 операционных процессов по работе с маркетплейсами, что привело к повышению эффективности реализации рабочих задач.
- Благотворительные и волонтерские акции. Мы считаем, что благотворительная деятельность помогает сохранить человечность и правильное отношение к миру и регулярно участвуем в благотворительности. Так же являемся инициаторами в проведении некоторых из них:

1. Сбор вещей для фонда «Серафима»;
2. Акция «Коробка храбрости» (для детей, проходящих лечебные процедуры);
3. Помощь фондам «Планета кошек» и «Сострадание»;

4. Организация Благотворительных ярмарок;
5. Сбор макулатуры;
6. Спасение брошенных в вольерах цирковых мишек.
7. Активное участие в спортивной жизни банка. Вовлеченность в корпоративную культуру также подчёркивается участием экспертов в спортивных соревнованиях Сбера:
8. Победа в спортивном квесте в рамках Сбербанкиады (да-да, это как Олимпиада, только Сбербанкиада). Наша коллега принимала участие в командном квесте среди 10 территориальных банков, в роли капитана команды. По результатам, команда заняла 1 место!

Мы с уверенностью можем сказать, что наша команда дружная и сплоченная. Вместе мы растем и достигаем успехов, вдохновляемся победами наших коллег, движемся вперед к новым горизонтам. Все это позволяет нам получать положительный опыт и с помощью него создавать комфортную среду и высокий уровень удовлетворенности, в которых мы сегодня находимся.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Выделяем несколько качеств, овладев которыми, можно значительно улучшить продажи и переговоры.

Первое - это эмпатия. Необходимо чувствовать клиента и его настроение, смотреть на невербальные знаки, мимику. Эксперт видит клиента - в этом огромный плюс. Общение происходит в режиме онлайн, через сервис видеосвязи СберДжаз. Мы проводим первичный звонок для согласования видеовстречи. Она дает много возможностей:

- показ демо по продукту;
- демонстрация экрана со стороны клиента, если возникли технические трудности;
- качественное установление контакта;

Видеовстречи - фишка нашей команды, в результате её внедрения количество сделок выросло в 3 раза!

Следующее, не менее важное - **способность слышать**. Отсутствие принципа «впаривания», мы за экологичные продажи и партнерские отношения. Сначала применения нашей Командой этих практик, количество продаж **выросло на 15%**.

Наши встречи не бывают спонтанными, мы готовимся к каждой, проводя предварительный анализ бизнеса, узнаем особенности клиента во всех возможных источниках. Стараемся «встать в его тапки», поэтому наши встречи проходят максимально эффективно. Мы погружаемся в бизнес клиента, предлагая ему подходящие маркетплейсы и схемы работы.

В своей работе мы перешагнули на следующую ступень от клиентоцентричности и перешли к **Человекоцентричности** – это позволяет выстраивать долгосрочные отношения, ведет к доверительным отношениям с клиентами. Нам важно доверие Человека, его личный успех и успех его бизнеса. Мы помогаем Человеку успешно развиваться в бизнесе.

В продажах нужно относиться к своей работе, как к личному бизнесу, планировать всю рабочую неделю. Это позволяет быть максимально погруженным в процесс, строить многоуровневую продажу, приводящую к успеху Человека - клиента и эксперта.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Лучшая практика - что это? Для нашей команды - это в первую очередь накопление уникального и успешного практического опыта, а также возможность делиться им с нашими партнерами! Поэтому мы используем разнообразные подходы и методы, направленные на оптимизацию работы бизнеса клиента.

Один из таких подходов - проведение видеовстреч. Это возможность, находясь в Нижнем Новгороде, Новосибирске, работать с клиентами по всей России! Этот подход позволяет экспертам не только предоставлять теоретические знания, но и делиться практическим опытом работы на маркетплейсах. Это дает возможность поэтапно и комфортно знакомить клиента с большим и разнообразным объемом информации. На таких встречах эксперты не только обучают клиентов принципам организации продаж, но и помогают им разобраться с функционалом личного кабинета маркетплейса.

Зачастую в разговоре с клиентами мы слышали, что достаточно сложно придумать продающее описание. При этом, чтобы оно было читабельное, не перегружено текстом и действительно отражало в себе мысль почему товар достоин покупки.

Немного подумав с коллегами и впечатлившись современными GPT - трендами, мы придумали использовать лайфхак - нейросети для заполнения описания карточек товара, сгенерированное при помощи искусственного интеллекта.

Таким образом, значительно сократив процесс оформления карточки.

К лучшей практике можно отнести и комплексный вывод сразу на несколько маркетплейсов. В процессе работы мы поняли, что у OZON и Яндекс достаточно простая интеграция друг с другом. И переносить карточки товара с OZON на Яндекс очень быстро и удобно. Поэтому мы стали предлагать нашим клиентам выход на оба эти маркетплейса разом, что опять же не только экономит время, но и позволяет еще больше расширить свою потенциальную клиентскую базу.

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

Наша команда - ребята с лидерской позицией и креативным подходом. Мы сами инициируем изменение моделей работы, чтобы наши клиенты чувствовали и знали, что с нами можно уверенно развивать действующий бизнес или строить новый, потому что здесь: человеческое отношение, глубокая экспертиза, настоящие профессионалы.

Это подтверждается и цифрами:

- Каждый 3-й клиент выведен на маркетплейс
- Средний GMV 1-го клиента 340 тыс. руб. в месяц
- Ни один клиент не ушёл с РКО Сбера,
- CSI 4,9

Команда Экспертов по электронной коммерции – это прежде всего команда единомышленников, активно вовлеченных не только в бизнес, но и в корпоративную жизнь. И что важно, готовых помочь, клиенту, коллегам, друг другу в любой ситуации.

Мы оказываем клиенту качественный сервис не только при подключении, но и при сопровождении, решая каждую возникающую проблему. Таким образом, оказывая полный цикл услуг в рамках одного сервиса, никуда не перенаправляя клиента.

Мы растем и развиваемся, мы помогаем расти и развиваться нашим клиентам, мы – часть успешной большой Команды Сбера, которая делает жизнь наших клиентов лучше! Мы это чувствуем и видим, получая благодарности от клиентов и Благодарственные письма от Руководства Банка.

Мы – лучшая команда экспертов по продажам! ????

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Споршев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Александр Андреевич
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер