

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9695

НОМИНАЦИЯ: НАСТАВНИК ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1100
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.com/ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Бажаева Марина
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Мне всё открыто в этом мире –

И ночи тень, и солнца свет...

Н.Гумилёв

Здравствуйте. Меня зовут Марина Бажаева, я ведущий специалист Сбера. Работаю в претензионной службе по рассмотрению обращений физических лиц.

Несколько лет назад в банке проводился конкурс клиентских историй - историй предоставления высококачественного сервиса в нестандартных ситуациях. Я приняла участие в конкурсе и стала его лидером. Тогда я решила продолжить делиться своим опытом с коллегами. И теперь я наставник, а еще мультипликатор и тренер.

В Сбере подход к наставничеству очень серьёзный и планомерный. Это понятная и прозрачная система обучения сотрудников, богатая и проработанная методология, стандарты, чётко организованный процесс обучения и взаимодействия наставника и подопечного. У нас в коллективе доброжелательная, тёплая атмосфера взаимной выручки и сотрудничества. Мне нравится быть частью этой атмосферы, создавать её и поддерживать, помогать новичкам освоиться.

Я провожу очные и дистанционные обучения, тренинги, курирую стажеров на практике, просто помогаю коллегам разобраться в трудных вопросах. Я развиваю жёсткие и гибкие навыки. Темы моих занятий касаются как узкопрофессиональных направлений (кредиты, справки для госслужащих), так и общих навыков (телефонные переговоры, подготовка письменных ответов). Стажёры со мной учатся работать в программном обеспечении банка, пользоваться внутренними регламентами и технологическими схемами, направлять запросы в другие профильные подразделения, проводить корректировки в системах банка. Помимо этого, я помогаю стажёрам научиться плодотворно работать в команде, проявлять критическое мышление, креативность и лидерские качества, эффективно распоряжаться временем, проявлять эмпатию к окружающим, уверенно и профессионально общаться с клиентами и коллегами. По результатам моей работы все стажеры легко и непринуждённо вливаются в коллектив, с 1 раза сдают сертификацию и становятся надёжными профессионалами.

Непрерывное обучение – это ключ к успеху. Чтобы качественно обучать стажёров, я постоянно совершенствую свои навыки. Я люблю учиться и с удовольствием принимаю участие в тренингах и семинарах по развитию качеств, как сотрудника, так и наставника. Самые яркие впечатления 2023 - участие в тренингах "Основы развивающего обучения", "Формы обучения в период наставничества", "Игровые формы обучения", «Ассертивное поведение».

Моя деятельность как наставника получила высокую оценку со стороны коллег и руководства. По результатам 2022 я получила благодарность «За высокий профессионализм и стабильно высокие показатели в работе» от первого заместителя председателя правления банка. По результатам 1 и 3 кварталов 2023 года я стала лидером в наставничестве Единой службы заботы о клиентах в Нижнем Новгороде.

По окончании обучения все мои стажёры, как один, говорили, что лучше меня никто не объясняет трудные темы. Что со мной любой вопрос становится понятным, а главное - решаемым.

Признание руководства и коллег однозначно мотивирует меня на дальнейшие свершения. Я ценю

их уважение и доверие. Я рада своей причастности к тому, что в Сбере работают лучшие профессионалы.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

«Какие же ещё средства спасения вы ищете в этом мире? Вы должны настойчиво искать доброго друга-наставника, обладающего нужными познаниями», Линьцзи Исюань

Конечно, успех обучения во многом зависит от личности стажёра, его врожденных качеств, базового образования и мотивации. Но и роль наставника также трудно переоценить. Очень важно, когда рядом с новым сотрудником находится профессионал, прошедший «огонь и воду, и медные трубы». Наставник делится не только знаниями, но и профессиональными секретами, идеями и озарениями, которые приходят только при наличии достаточного опыта. Благодаря такой преемственности, все сотрудники находятся в одном информационном и ценностном поле.

Я, как наставник, внимательно отношусь ко всем стажёрам, к их удачам и неудачам, затруднениям, особенностям и стремлениям. Ободряю, поддерживаю своих стажёров, помогаю увидеть перспективы развития, понять и принять особенности работы в банке. На деле показываю, как можно поступить в той или иной обстановке. Обыгрываю ситуации со стажёрами, обогащая их собственный багаж практики. При таком подходе стажёры чувствуют себя полноценными членами команды, открыто и позитивно воспринимают порядок работы, охотно обучаются требуемым навыкам.

В общей сложности за 4 года работы наставником я обучила около 150 человек. Около 60 моих стажёров уже рассматривают более сложные и интересные вопросы клиентов, получили второй навык и имеют возможности для карьерного роста. 16 стажёров получили повышение, 4 сами стали наставниками, 1 - тренером. Это серьёзный вклад в развитие команды.

Обученный, спокойный и уверенный в своевременной поддержке стажёр – это залог минимизации ошибок и репутационных рисков банка. В день 1 сотрудник решает около 13 вопросов клиентов. Мы с моими стажёрами за 4 года помогли около 1 500 000 клиентов. Клиенты, с которыми работают мои стажёры, чувствуют внимание банка, его заинтересованность приложить максимальные усилия для решения возникших вопросов.

Для меня быть наставником – это не только обучать стажёров, но и улучшать рабочие процессы, видеть их изнутри, влиять на них. В 2023 году я участвовала в фокус-группе "Исходящий звонок" для решения вопросов, связанных с популяризацией среди сотрудников доведения решения по вопросам клиентов по звонку. В результате работы фокус-группы количество звонков, совершаемых сотрудниками, увеличилось на 7%, показатель CSI - на 5%.

Я провела анализ и корректировку программы обучения по кредитным продуктам. 2 группы уже обучились по обновлённой программе и доказали её эффективность. Количество ошибок стажёров снизилось на 5%.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Труд побеждает всё», Гомер

Эффективность нашей работы оценивается в процентном соотношении от выполнения плановых показателей: количества и качества. Итоги подводятся за месяц, полугодие и год. В среднем, за 8-

часовой рабочий день 1 сотрудник помогает 13 клиентам – это больше 300 клиентов в месяц. Плановый показатель количества решённых вопросов – 100%. Качество оценивается по каждому решённому вопросу отдельно. При наличии критичных ошибок (вопрос клиента не решён) за рассмотрение вопроса ставится низкая оценка 0%. Если вопрос клиента решён без критичных ошибок – 100%. Плановый итоговый (средний) показатель качества – 90%.

Обучение стажёров не доверяют человеку без надлежащего опыта, знаний и умений. Личный пример – лучший метод убеждения и обучения. Я регулярно перевыполняю все плановые показатели. За 1 полугодие 2023 года при 100% качестве я выполнила показатели на 104% (решила около 1 800 вопросов клиентов). Во 2 полугодии 2023г при 100% качестве я решила 1 850 вопросов клиентов – это 107% от нормы.

Я не скуплюсь на примеры и любую ситуацию всегда иллюстрирую собственным реальным опытом. Это даёт хорошие результаты. Благодаря моей компетенции, как наставника, стажеры тоже добиваются хороших результатов.

За 1 полугодие 2023г при качестве 97% мои стажёры выполнили производственные показатели на 103% (решили около 1 500 вопросов клиентов). Во 2 полугодии 2023г при 100% качестве производственные показатели моих стажёров составили 105% (решено около 1 650 вопросов клиентов).

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

«Счастье – это когда тебя понимают», В.Воронцов

Я всегда доброжелательно отношусь ко всем клиентам и решаю вопросы максимально эффективно. Предоставляя ответ, я связываюсь с клиентом, чётко объясняю ситуацию, аргументированно обосновываю решение банка, даю рекомендации.

Если вопрос клиента нестандартный или действующая процедура не позволяет решить проблему клиента, я смело и настойчиво эскалирую вопрос руководителям, подтверждаю и доказываю необходимость внесения изменений в процедуру или согласования индивидуального решения. Клиенты ценят мою работу. Я вошла в топ-30% лидеров своего подразделения в рейтинге CSI за 1 полугодие 2023.

Моя позиция соответствует подходу «Лавмарк», которого придерживается Сбер. Мы модернизировали подход к работе с клиентами, полностью сфокусировались на человекоцентричности. Банк думает в первую очередь о человеке, его потребностях, запросах и удобствах.

Вот один из примеров:

Мне в работу поступила жалоба от клиента: банк повысил процентную ставку по кредиту с 4% до 16%. Заёмщик в ужасе. Оказалось, по условиям автокредита, в течение 45 дней после покупки заёмщик обязан передать автомобиль в залог банку. При нарушении условия ставка повышается. Клиент выполнил своё обязательство - своевременно предоставил в банк документы для залога. Но банк не принял залог, так как его рыночная стоимость не соответствует стоимости договора купли-продажи. Заёмщик узнал, когда ставка по кредиту уже повысилась. Клиент оказался в очень щекотливой ситуации. Вернуть деньги за автомобиль не получилось. Другого автомобиля для оформления залога у клиента нет. Ежемесячный платёж по ставке 16% оказался неподъёмным. Клиент занимается грузоперевозками и автомобиль для него – это не роскошь, а единственный источник дохода. При рассмотрении вопроса я заметила, что в кредитном договоре и описанных

процедурах банка нет конкретной информации о правилах расчёта рыночной стоимости автомобиля для её сравнения с ценой покупки. Профильные подразделения банка также не смогли дать разъяснения. Я вышла на владельца продукта, и в индивидуальном порядке было согласовано решение принять автомобиль в залог. Вопрос решался долго. Я постоянно была на связи с клиентом, чтобы он не чувствовал себя брошенным. Повышение процентной ставки отменили. Клиент вздохнул с облегчением. После этого случая все вопросы клиентов, связанные со сложностями в оформлении залога по автокредиту, приняты высшим руководством банка на особый контроль.

Другой случай зацепил меня за живое. Заёмщик по ипотеке умерла. Квартиру переоформили на несовершеннолетнюю наследницу. Оплата кредита осуществлялась опекуном несвоевременно и не в полном объёме. Возникла просроченная задолженность. Потом опекун поменялся. Новый опекун не знала о накопившейся задолженности и вносила суммы согласно графику платежей в нужной сумме, но до даты платежа. Из-за этого в системе банка по кредиту возникла техническая ошибка, график платежей сформировался некорректно. Итогом некорректной оплаты со стороны двух опекунов стал сломанный график платежей и просроченная задолженность на 8 тыс.р. Я позвонила действующему опекуну и пояснила, что для корректировки графика необходимо доплатить. Опекун плакала, сказала, что только после моего звонка поняла, как правильно оплачивать кредит. Она рассказала, что оплата производилась со средств, выделяемых государством на несовершеннолетнего ребёнка, других денег для оплаты просроченной задолженности нет. После проведённой проверки я нашла способ помочь клиенту в трудной ситуации и провела корректировку без финансовых потерь со стороны клиента.

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

«Великая цель образования – это не знания, а действия», Г.Спенсер

Мои стажёры во время обучения получают новый опыт каждый день. Не все вопросы даются легко. Чаще всего трудности связаны с недостатком практики. С этой причиной мы успешно боремся, работая, не покладая клавиатуры и телефонной трубки.

После изучения теории стажёрам всё кажется простым и понятным. Но как только им в работу начинают поступать вопросы разных клиентов... Тут-то и начинается самое интересное. Каждый клиент индивидуален. Одну и ту же проблему разные клиенты могут описывать по-своему. Новичкам бывает сложно сразу уловить суть вопроса. У страха глаза велики. Стажёры начинают паниковать: «Мы такого не проходили! Help!».

В таких случаях, чтобы помочь стажёру разобраться, я задаю ему наводящие вопросы, привлекаю других новичков для коллективного обсуждения. Если остаются неясности, рекомендую позвонить клиенту для получения разъяснений по сути вопроса.

Как здорово наблюдать за стажёром в момент его осознания: «А-а, понятно, чего клиент хочет!». И тогда работа спорится, открываются конспекты, матрицы принятия решений, определяется порядок действий.

Я всегда рекомендую стажёрам делиться друг с другом рассмотренными вопросами. В конце рабочего дня мы всегда обсуждаем, какие вопросы от клиентов поступали, как стажёры их решали, как эффективнее действовать. Таким образом опыт одного новичка умножается на количество стажёров в группе и возрастает в несколько раз. Ребятам нравится такая практика.

Кое-что в наставничестве не перестает меня удивлять. В каждой группе стажёров есть один счастливчик. По окончании обучения такому стажёру могут поступать в работу самые необычные и

редкие вопросы. Мало того, что по ним нет стандартного решения, - подобных вопросов не было до этого ни в моей практике, ни в практике любого другого коллеги нашего подразделения.

Я никогда не бросаю своих стажёров после обучения. Бывших стажёров не бывает. Все мои коллеги знают, что всегда могут обратиться ко мне с любым вопросом. Для меня это бесценный дар, который позволяет увеличить свой собственный опыт многократно. Нерешаемых вопросов нет. Рано или поздно, теми или иными способами, мы находим решения. И опыт моих коллег становится моим опытом, который впоследствии я передаю новой группе стажёров.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

«Новое может возникнуть только из непредусмотренного, неожиданного, непривычного» П.Дуров

Я делюсь с коллегами своим опытом не только во время обучения. Для этого публикую клиентские истории во внутреннем проекте банка "ПРО Заботу". Иногда, ко мне обращаются читатели моих историй для консультации по аналогичным вопросам.

Обучая стажёров, я знакомлю их с историями и других сотрудников проекта "ПРО Заботу". Мы обсуждаем ситуации, описанные в историях, рассуждаем, о том, как бы поступили стажёры, как в итоге поступил автор истории. Стажёрам я даю задание один раз в неделю написать и опубликовать свою историю. Так стажёры учатся осознанности и участвуют в корпоративной культуре.

После изучения особенно трудных тем я предлагаю стажёрам самостоятельно, индивидуально и в группах, создать свою схему рассмотрения вопросов по пройденным темам. Этим они не только закрепляют материал и учатся систематизировать знания, но и получают шанс создать реально работающий продукт, которым можно поделиться с коллегами.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

«Вы живете только один раз, но если вы все делаете правильно, достаточно одного раза», Мэй Уэст

Я строю обучение на доверительных, дружеских отношениях со стажёрами. Я не ментор, но наставник, не поучаю, но направляю.

Со стажёрами мы регулярно закрепляем пройденные темы. Вот некоторые из моих техник:

- «Важный факт» - стажёры фиксируют основные тезисы пройденного;
- «Футбол» - стажёры готовят и задают друг другу вопросы, если ответ не найден, забивается «гол»;
- кейсы и блиц-опросы.

Я преподаю одну тему не больше 40 минут. Каждые 20 минут закрепляю материал несколькими вопросами, ярким примером, совместным обсуждением. Большой материал делю на более компактные темы.

Всегда привлекаю участников обучения к процессу:

- если один стажёр задал вопрос, то предлагаю другому стажёру на него ответить или совместно найти информацию в базе данных банка;

- провожу командные и индивидуальные игры;
- предлагаю фиксировать основные моменты в электронных блокнотах (в них легко ориентироваться по автопоиску);
- при решении задач всегда прошу кого-нибудь из стажёров отмечать основные моменты на магнитной доске или флипчарте.

Мне близко высказывание А.Макаренко: «Истинным стимулом человеческой жизни является завтрашняя радость». Я всегда обсуждаю со стажёрами перспективы. Не только такие отдалённые, как карьерный рост. Но и ближайшие – как отразится на стажёре грамотно отработанная задача уже сейчас.

Я люблю пробовать что-то новое в работе. В 2023г я стала спикером внутрикорпоративного проекта Заботливый подкастер "CSI Лайфхаки. Как повысить CSI". В рамках проекта распространены аудио советы по повышению индекса удовлетворённости клиента качеством работы претензионной службы. Подкасты с моим участием были прослушаны почти 800 раз. Что говорит об их актуальности для сотрудников.

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

Быть наставником - это интересно и трудно. Не всегда взаимодействие со стажерами, их обучение проходит гладко. Бывают сложности. Современный человек не мыслит свою жизнь без мобильных гаджетов с доступом в интернет. Встречаются люди, которым трудно оторваться от онлайн-игры даже ради обучения специальности у работодателя. Когда-то я столкнулась с таким стажёром в первый раз. Человек ничему не научился и не смог работать в банке. Я запомнила эту ситуацию, обдумала, читала, советовалась с коллегами и нашла решение. В результате я могу найти подход к любому стажёру и на теории, и на практике. Я держу внимание аудитории, вовремя меняю вид деятельности, позволяю людям высказываться по теме, инициирую обсуждения, играю составом стажёров, меняю способы взаимодействия в группе.

Ч. Диккенс писал: «Человек не может по-настоящему усовершенствоваться, если не помогает усовершенствоваться другим». Для меня это высказывание на 100% верное. Работая со стажёрами, я развиваюсь не только как наставник, но и как специалист. А ещё общение со стажёрами вдохновляет меня на творчество.

В завершение хочу поделиться с вами своим кредо. Основа - стихотворение Марины Цветаевой:

Кому нужен опыт, кому нужны силы,

Кому нужна вера в себя.

Мне дело – наставник, мне имя – Марина.

Делюсь с вами знанием я.

Кто создан из плоти, кто создан из духа,

Тем поиск завещан судьбой.

А я помогу вам, давайте мне руку,

Идёмте учиться со мной.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Бажаева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Марина Инсафовна
ДОЛЖНОСТЬ	ведущий специалист