

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9713

НОМИНАЦИЯ: ПРОДАВЕЦ ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Ростелеком Контакт-центр
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	490
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://rostelecom-cc.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Сердюков Сергей
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

«Действуйте с безграничной верой в себя, и тогда люди поверят вам». (с)

Добрый день, уважаемое жюри!

Меня зовут Сергей Сердюков, мне 22 года, и я признанный **лучший продавец** года в нашей компании!

Мое **ключевое качество** - **амбициозность**, которое позволяет мне принимать на себя больше, чем ожидается, искать новые возможности для роста и успеха. Для меня быть мотивированным и амбициозным сотрудником является огромной ролью в достижении высоких результатов и профессионального роста.

Я пришел в продажи год назад и это был верный выбор на пути к успеху!

Наша компания дает возможности для обучения и профессионального развития, а корпоративные ценности полностью отзываются с моими.

У каждого успешного человека есть своя миссия. **Моя миссия** - совместно с Абонентами разобраться и определить оптимально удобный тариф исходя из первичной потребности: общение без границ или возможность исследовать и познавать мир благодаря нашим цифровым продуктам.

За время моей небольшой карьеры, начавшейся в августе 2022 года, я полностью превратился из обычного потребителя в специалиста в области продаж и продвижения продуктов. Сейчас я предлагаю индивидуальные подходы и услуги, соответствующие потребностям каждого Клиента. Для меня это было настоящим вызовом - погрузиться в мир продаж и освоить его!

У меня нет определенных кумиров, но в некотором смысле я вижу в себе сходство с Леонардо Ди Каприо. Нам свойственна неукротимая решимость и готовность преодолевать любые преграды на пути к своим целям.

«Все что я делаю, я делаю не для наград и всеобщего признания, за все, что я берусь должно приносить сверхрезультат и личное удовольствие!».

Я регулярно перевыполняю план продаж **на 20%**, тем самым стал **примером** для своих коллег и наставником для новых сотрудников. Я не останавливаюсь на достигнутом и всегда ищу новые способы для улучшения своих навыков. Я постоянно обучаюсь и совершенствую свою технику продаж, чтобы быть более эффективным. Я люблю свою работу и вижу в ней не только возможность заработать.

Важно: *«Я помогаю людям и реализовываю свои таланты».* Отвечаю на любые вопросы, предлагаю наиболее подходящие продукты и услуги, чтобы Клиенты были довольны и рекомендовали нас.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

«Любой человек в какой-то момент нуждается в наставнике». (с)

Амбициозные сотрудники становятся лидерами и источниками вдохновения для других. Я всегда готов к трудным испытаниям, моя сила духа и желание достичь успеха мотивируют не только меня, но и всю команду. Я задаю высокую планку и выступаю примером для остальных сотрудников и помогаю создавать позитивную атмосферу в коллективе.

Мной разработана авторская программа **КАПКАН**, ее предназначение - адаптация новичков и их «посвящение» в нашу телемаркетинговую семью!

Моя цель не просто заинтересовать, а **«ПОДСАДИТЬ»** стажеров на азарт от удачных сделок, которым я подпитываюсь сам. При разработке программы, опирался на личный опыт, учел собственные страхи, ошибки и трудности, с которыми сталкивался во время адаптации при совершении первых звонков и оформлении первых сделок.

За 9 месяцев мной было обучено порядка 150 сотрудников:

- Среди них 112 человек успешно продают и по сей день;

- Более 70% из них best.

Совместно с коллегами из отдела обучения и моими кураторами мой «Капкан» интегрирован в действующую экосистему по наставничеству и адаптации «ИНКУБАТОР». Сегодня наша коллаборация показывает свою эффективность на ключевых проектах компании.

Результаты говорят сами за себя:

- Отток с проекта сократился вдвое;
- Выход новичков в целевые показатели сократился с 8 недель до 4-х.

Хотите расскажу секрет успеха?

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Все что я делаю, я делаю не для наград и всеобщего признания, за все, что я берусь должно приносить сверх результата и личное удовольствие!» (с)

Я работаю в компании уже более года и хочу поделиться своими результатами на цифрах:

- Личная конверсия по продажам **на 20%** выше средней по проекту!

- Мои стажеры регулярно врываются в топ 10 новичков!

- Инициативы и идеи становятся частью важнейших процессов в нашей компании!

Развивая личную эффективность, я повышаю эффективность стажеров, делюсь с ними своими лучшими фишками и приемами.

Перевыполнять план от 10 до 30% в день для меня это норма. Дополнительно в копилку проекта я приношу до 60 продаж в месяц, а с учетом доп продаж моих стажеров мы делаем +17% к плану по нашей команде.

Для меня Клиенты не просто **цель** – мы **партнеры** в диалоге! Я нахожу индивидуальный подход к каждому и это подтверждает конверсия проведенных презентаций:

- Мой результат -67%,

- Средней по проекту- 59%.

Мой вызов: побить свой рекорд и показать результат **80%** в январе 2024г. Иду к цели!

Это только усиливает мою мотивацию и азарт к работе!

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

«Вчера я был умным, хотел изменить мир. Сегодня я мудрый, и поэтому, меняю себя». (с)

Моя история началась со сложного звонка от одного из моих первых клиентов. Его голос прозвучал усталым и раздраженным, когда он произнес фразу: «Опять вы звоните». На секунду я растерялся. Однако, я быстро вспомнил, что моя роль в этой ситуации - найти решение и расположить клиента к себе! Я «ворвался» в его сомнение: «...а Вы знаете по какому ИМЕННО вопросу я звоню...?».

Я взял инициативу в свои руки и начал задавать вопросы, чтобы лучше понять его ситуацию и потребности. Честная и открытая коммуникация – вот, что было моим приоритетом на данном этапе.

Несмотря на негативное начало разговора, постепенно я смог установить контакт с Клиентом и предложить ему подходящее решение, которое отвечает его потребности. Я нашел точки соприкосновения и показал, что я действительно забочусь о его «кошельке» и удовлетворенности нашим продуктом.

Да, диалог был сложный, занял 15 минут, но я сумел убедить своего Клиента подключиться к нашим услугам. Каждое «нет» Абонента рождает во мне дух азарта!

Через два с половиной месяца, когда этот Абонент обратился на горячую линию, мне было очень приятно услышать его благодарность. Он сообщил, что решение перейти на наши услуги было правильным. Такими историями я вдохновляюсь каждый раз, не сдаюсь, услышав первое «не интересно».

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

«Если Вы общаетесь с 5-ю миллионерами, то станете 6-ым!». (с)

Я ставлю себе амбициозные цели и стремлюсь к ним. Этим и заражаю свою команду!

А вот вам еще один секрет – **МЕЧТА!**

КАКОЙ это мощный двигатель!!! Есть у меня друг - Вика. Я привел ее в команду полгода назад. И сейчас она сильный продавец, а раньше думала, что продажи это не её.

Как-то я спросил: “**У тебя есть мечта?**» Она рассказала про щенка породы Корги. Мы вместе посчитали сколько надо совершить продаж, чтобы скопить на **МЕЧТУ** и воплотить её реальность! А все Викины страхи «услышать НЕТ» мы убрали вместе!

Наше общение вне рабочего времени – напоминало Батл, мы отработывали на друг друга – каверзные возражения Абонентов и стандартное «Мне не интересно»!

В течении месяца динамика была очевидна, росли презентации - увеличилось количество продаж!

Конечно же в помощь мне были наши цифровые друзья, о них и результате нашего творческого симбиоза, в блоке ниже!

А щенка, кстати, зовут Лексус!

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

«*НЕ оставляйте себе другого выбора – только успех*». (с)

Для меня телемаркетинг, это увлекательный мир, постоянных изменений и нестандартных решений. Здесь не обойтись без цифровых друзей и «продажной» чуйки. Наш тандем - это мои навыки и возможности нейросети!

Еще один мой виртуальный друг - речевая аналитика. Она позволяет мне работать с большим объемом данных в сжатые сроки. Я анализирую диалоги, разбираю свои ошибки и забираю best практики коллег.

Я постоянно инициирую различные вертушки, воркшопы. На них мы собираем лучшие идеи, которыми обогащаем речевую аналитику, генерим и отработываем различные гипотезы. Таким

образом, я не просто участвую сам, но еще и вовлекаю своих коллег в мир «живых продаж»!

Эффект нашего тандема - повышение воронки презентаций относительно начала года на 13%, а это значит, что нам удастся постепенно ломать барьер «первичного Клиентского сопротивления»!

Я иду в правильном направлении!

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

«НЕ оставляйте себе другого выбора - только успех». (с)

В продаже, от захода в диалог, зависит 90% успеха. И одно из моих предложений- корректировка блока приветствия. Зачем?

Команде требовалась помощь в сокращении числа Абонентов, которые были не готовы тратить свое время пока оператор сформирует предложение. Всем надо всё и сейчас. И тут я стал думать, как Клиент. Оказалось, все гениальное - просто.

Клиент слушает только то предложение, которое ориентировано на него. Что я и сделал. Придумывая варианты «фраз-зацепок» - сразу тестировал «в бою». Собирал лучшие по откликам абонентов.

И теперь мы начинаем диалог, не с «лирики», а с контраргумента - индивидуального подхода!

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

«Но разве мне откроют дверь, если я не постучу?». (с)

Несмотря на то, что мой опыт работы еще не так велик, у меня есть реальные победы, о чем свидетельствуют благодарности и грамоты:

- “Быстрый и успешный старт”
- “Лучший продавец проекта”
- “За высокий профессионализм и личный вклад в развитие проекта”.
- Личная конверсия по продажам **на 20%** выше средней по проекту!
- Мои стажеры регулярно врываются в топ-10 новичков!
- Инициативы и идеи становятся частью важнейших процессов в нашей компании!

Цели 2023 года- достигнуты!

Мой следующий вызов:

- Перевыполнить свой результат продаж 2023г. **на 30%!**
- Самостоятельно запустить проект с нуля!

До встречи в финале!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Сердюков
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Сергей Витальевич
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист