

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9920

НОМИНАЦИЯ: КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ, КЦ СМБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	108
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Натарова Ольга
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/g2WUBnXcU3c

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Татуировка №1 «Мир ВТБ – правила ВТБ»

Я – лидер! В моих жилах течет сине-голубая кровь в цвет моего Банка. Моя мантра – миссия моего

Банка. Мои аффирмации – ценности моего Банка. Я вижу мир глазами Клиентов моего Банка и веду команду к цели моего Банка. Мой Банк – ВТБ.

Я возглавляю команду из 19 профессионалов, предоставляющих сервис для бизнеса. Наши клиенты – самозанятые, ИП, юридические лица. Всего это свыше **1 миллиона** клиентов малого и среднего бизнеса. 80% моей команды – это поколение Z. Яркие, динамичные и сложные, с уникальными взглядами на карьеру и такими же ожиданиями. 20% - неугомонные трудоголики, с ярым желанием расти и развиваться. Вместе мы команда достигаторов цели. Мне удалось раскрыть каждого сотрудника, чтобы он смог реализовать свой потенциал и почувствовал себя неотъемлемой частью команды.

Приоритеты Банка стали основой для формирования моих лидерских паттернов (слайд 3):

- **Я - лидер - визионер**, который четко видит будущую цель – удвоение клиентской базы малого и среднего бизнеса, за счет предоставления качественного сервиса.
- **Я - лидер-коуч**, который совместно с сотрудниками генерирует идеи и решения для увеличения клиентской базы, ценящий сотрудника и помогающий расти профессионально.
- **Я - лидер-филантроп**, который каждый день помогает Клиентам, Банку, сотрудникам и вносит вклад в развитие своей страны.

Мои функциональные обязанности включают более 20 направлений.

Если кратко:

- эффективное управление процессом сервиса
- достижение поставленных целей
- планирование деятельности группы
- выполнение ключевых показателей эффективности
- развитие персонала и направления деятельности

На 2023 год я поставила перед собой **цели** в соответствии со **стратегическими целями** Банка:

- войти с командой в ТОП-5 по удовлетворенности клиентов (CSI)
- повысить конверсию тематик в ЛИДы до 40%
- сохранить АНТ на уровне целевого значения
- сохранить FCR на уровне целевого значения 80%+
- выполнить цель по качеству ведения консультаций не ниже 98 баллов
- вовлечь в благотворительный проект не менее 90% сотрудников

На сегодняшний день я могу с гордостью сказать: «Выполнено!».

Для меня волнительно делиться сокровенными секретами управления и лидерства. Вдохновившись работой Максима Батырева, я назвала свои правила работы сервисного управленца «7 татуировок сервиса». И я хочу, чтобы каждый из вас почувствовал волну драйва и энергии при прочтении.

Возможно, мои татуировки поменяют ваш взгляд на лидерство, а, возможно, они найдут применение в вашей работе. Результатом моего лидерства является комфортная среда для работы сотрудников, заряженный на победы коллектив и успешная реализация идей и проектов.

Итак, я - Ольга Натарева, командный лидер года.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Татуировка №2 «Каждый должен мотыжить как святой Франциск, свой участок, бум-бум,

ежедневно, и тогда успех будет обеспечен»

Президент России Владимир Владимирович Путин©

Я лидер – визионер

Четко поставленная цель Банка – стать Банком первого выбора – это наша общая установка, к которой я веду свою команду.

Лидерство - это стойкость и смелость. Бесстрашие перед трудностями в эпоху перемен, новые достижения целей – наш курс в будущее. Я и моя команда предоставляем индивидуальные консультации для бизнеса **24/7**. Я бросила вызов продажам и повела мою команду в привлечение Расчетно-кассового обслуживания, совмещающая качественный сервис. Сейчас мы продаем на линии сервиса более **30 видов** продуктов (слайд 4).

За 9 месяцев 2023 года мы:

- Привлекли более **500** клиентов на сумму комиссионного дохода свыше **9 млн. руб**

Дополнительно передали ЛИДов на кросс-продажи:

- свыше **1000** на кредитование
- **более 30** по цифровой бухгалтерии
- свыше **1200 квалифицированной электронной подписи**
- более **800** торгового и интернета-эквайринга

Это наш существенный вклад в привлечение новых клиентов.

Лидерство - это магнетизм. Я смогла заразить команду идеей продаж. Я инициировала, разработала и провожу:

- **2 воркшопа** по продажам, которые были масштабированы на всё управление – 3 площадки (Барнаул, Чебоксары, Воронеж). Мои воркшопы способствовали увеличению конверсии контактов в ЛИДы на **31 п.п.** по отделу относительно начала года
- **2 бизнес-игры по сервису и продажам.** Сейчас продающими являются 100% команды, это выше на **23%** относительно прошлого года, на **5%** выше чем у других команд (слайд 5)

Лидерство - готовность к новому. Я с командой были участниками инновационных проектов:

- Демонстрация экрана Клиента. Мы одни из первых на рынке, кто делает шаринг для юридических лиц
- Ускорение обработки заявок по эквайрингу
- Продажа сервиса для самозанятых

Я лидер-коуч

Личный пример — это самый быстрый способ задать тон для команды. Я сама курирую крупномасштабные проекты в Банке и вовлекаю коллег.

Лидерство - готовность меняться. Проект Voice Of Employee (голос сотрудника) по неформальным активностям. Я была в числе лидеров, участвующих в разработке и организации мероприятий для сотрудников на весь 2023. Мой пример заразительный – **100%** команды участвовало во всех мероприятиях в течение года.

Лидерство - совместный рост. Совместно с сотрудниками я определяю их карьерные цели на год и варианты роста. Мы реализовали поставленные цели:

- Более половины команды достигли повышения в должности
- 3 сотрудника - стали функциональными тренерами
- 1 сотрудник вошел в кадровый резерв руководителей.

Лидерство - это смелые проекты. В 2023 году я участвовала в федеральном проекте «Лидеры России». Мне удалось пройти пять этапов. По моему примеру, **5 сотрудников** моей команды приняли участие в масштабном внутреннем проекте управления «Академия талантов» и успешно прошли отборочные испытания для дальнейшего обучения

Я - лидер-филантроп

Накопив багаж знаний в сфере подбора персонала, продаж, обучения и достижения бизнес-целей, я делюсь знаниями и опытом с молодым поколением.

- Я курирую благотворительный проект отдела «Крылья в жизнь», в который вовлечены 3 площадки Центра дистанционного обслуживания
- Совместно с командой мы разработали, провели «День открытых дверей» для воспитанников и выпускников Детского дома №2 в г.Барнауле. В мероприятии приняли участие 20 воспитанников от 17 до 23 лет. 2 воспитанника внесены в кадровый резерв подбора персонала на стартовые должности.

На этих трех паттернах стоит мое лидерство. Так я создала сильную команду.

Ну а чем она сильна, расскажу дальше.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Татуировка №3 «Везет дуракам, а мы работаем с утра до ночи». Президент России Владимир Владимирович Путин©.

Не ждать, а действовать. Крепко думать и молниеносно решать задачи. Таковы мои установки лидерства в сервисе.

Сейчас поделюсь с вами инсайдерской информацией о выполнении ключевых KPI за 9 месяцев 2023 года (слайд 6-8)

- **Выполнение плана АНТ - 104%, позволило внести свой вклад в улучшение SL по Центру на 36%**
- **Выполнение плана FCR24 - 101%**
- **Текущая текучесть персонала 6,9% при цели не более 21%**
- **Средний балл по CSI 4,33 по итогам 9 месяцев, что выше на 0,43 балла, чем за такой же период прошлого года**
- **Балл по качеству 98 из 100 возможных, при целевом значении не ниже 97**
- **У нас самая высокая доля открытых счетов от переданных ЛИДов за год - 96%**

Как усидеть на двух стульях? С одной стороны, быть лучшим управленцем, с другой - оставаться талантливым лидером. Мне удастся совместить в себе лучшие качества обеих ролей, применяя их в соответствии с контекстом и потребностями Банка (слайд 7).

1. **Развиваю навыки общения у своей команды.** В июле 2023 года я разработала и провела мастер-класс «Позитивное формулирование в сервисе». Я обучила коллег собственным методикам формулирования, которые помогли повысить продуктивность моей команды. Далее МК был масштабирован на три площадки нашего Центра. Как результат - рост показателя CSI по группе **на 3%**, по отделу **на 2%** (слайд 8).
2. **Развитие продаж.** Я лидирую направление продаж в отделе. За этот год я разработала и внедрила дорожную карту по развитию продаж, в которую вошли: воркшопы, бизнес-игры,

калибровки и геймификация. Лидогенерация выросла на 33 п.п. динамике по сравнению с прошлым годом.

3. **Усиление рекрутинга.** Внедрив собственную методику проведения собеседования «**Продажа вакансии**», я провела апгрейд собеседований на стартовые вакансии. В результате применения данного плана, доля одобрения кандидатов на трудоустройство выросла на **5 п.п.**
4. **Структурирование консультаций.** Я систематизировала опыт и знания проведения консультаций. Во-первых, я обучила операторов и внедрила в практику структуру консультаций – «5 этапов». Во-вторых, обогатила внутренние скрипты фразами лояльности. В-третьих, внедрила культуру ролевых игр для отработки возражений в консультациях. Это позволило улучшить FCR24 в абсолютном значении на 7 п.п. в сравнении с прошлым годом, что помогло сэкономить **350 000 рублей за 9 месяцев** на повторных звонках, сохранив при этом скорость консультаций.
5. **Бережливое производство.** Разработала план управленческих процедур и внедрила в свою работу: план проведения ежемесячного собрания, ежемесячного мини-тренинга, еженедельных обратных связей с сотрудниками, электронный Kanban с результатами команды. В результате комплексного подхода в работе моя команда:
 - вышла на топовые позиции в центре по CSI
 - 9 раз за 9 месяцев мои сотрудники становились лучшими по отделу по АНТ
 - 4 раза были лучшими по FCR24
 - 3 сотрудника входят в пятерку лидеров по отделу по переданным ЛИДам.

Как сказал наш Президент «Амбициозные задачи надо ставить всегда»©. Мы их ставим и выполняем.

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

Татуировка №4 «Если вы сделаете клиента несчастным в реальной жизни, он расскажет об этом 6 друзьям. А, если вы сделаете его несчастным в интернете, то об этом узнает 6000 человек» Джефф Безос, основатель Amazon.com

В 2023 году в Центре были внедрены сервисные стандарты под названием «**Золотые принципы**». Главный носитель всех ценностей и стандартов – руководитель. Я несу «Золотые принципы» в команду:

- **Доброжелательно.** Относимся к клиентам уважительно, по-партнерски.
- **Эффективно.** Решаем вопросы клиентов своевременно и компетентно, превосходя ожидания и с заботой о будущем.
- **Просто.** Общаемся на доступном клиенту языке, без банковского сленга, формализма.
- **Оперативно.** Стремимся обеспечить удобное и быстрое обслуживание.
- **Уютно.** Поддерживаем комфортную рабочую атмосферу в команде, которую даем почувствовать клиенту.

Эти принципы я применяю в трех направлениях клиентоориентированности.

Внешние клиенты - бизнес

Это люди, которые за деньги покупают деньги. Они высоко ценят внимание и персональный подход, хотя управлять ситуацией, ограничены по времени – это лица, принимающие решения, владельцы бизнеса, управленцы.

Для клиента мы:

1. Растем. Благодаря нашим усилиям банк растёт быстрыми темпами. 2023 - год объединения банков Открытие и ВТБ. Мы с командой участвуем в бесшовном переходе клиентов в ВТБ Банк.

2. Стремимся быть лучшими. Работаем на результат, проактивно предлагаем идеи по развитию процессов и процедур, делимся лучшими практиками и опытом. За этот год я с командой направили свыше 20 предложений по улучшению базы знаний для лучших консультаций, 5 идей для повышения удобства Интернет-банка.

3. Ценим время клиента. За 2023 мы уже приняли 6000 звонков, сократив время обработки одного звонка на 27 сек, сократили количество переводов с 15000 до 10000, отправили свыше 90 000 смс с инструкциями и ссылками на раздел «Помощь». Клиенты не оставили нас без оценки. По CSI в командном зачете мы входим в тройку лидеров среди 11 команд управления, и показали рост на 10% относительного прошлого года

4. Отличаемся друг от друга. Мы понимаем, что клиенты индивидуальны и используем индивидуальный подход к каждому. Заботимся о клиентах, с пониманием относимся к их ошибкам. Наша основная цель — решить вопрос клиента, поддержать его и помочь.

- получена 1 письменная благодарность
- консультации 7 сотрудников были признаны эталонными
- 99000 раз нам сказали «спасибо» за год

Внутренние клиенты - сотрудники

Для сотрудника:

- Я разработала листы обратной связи с понедельной постановкой целей и задач сотруднику. Вместе с ним мы ставим цели и мероприятия для их достижения. За 2023 положительную динамику по KPI показали 100% сотрудников.
- Сильная сторона каждого сотрудника должна быть найдена и применена. Лидеры по KPI помогают развиваться другим сотрудникам во **Flash Mentoring**. Наставник и ученик выбирают друг друга сами. Результат - все сотрудники стали успевающими по KPI.
- Обучение **на речевом тренажере**. Я направляю всех новых сотрудников на обучение на речевом тренажере по трём направлениям: консультации по платежным поручениям в разных статусах, торговый и интернет - эквайринг и продажа РКО.
- **Team building**. В июне этого года в отделе прошло большое корпоративное мероприятие «Юрики на Гавайях». Явка команды составила 100%. Я была в числе организаторов вечера, моя команда победила в номинации «Самый стильный командный номер».

Удовлетворенность руководителем 97%. Мы команда!

Смежные клиенты - партнеры

Мы получили более 30 положительных откликов по проекту «Крылья в жизнь», отмечены благодарностью, я удостоена именной благодарности от руководителя фонда «Солнечный город».

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

Татуировка №5 «Лояльный сотрудник - магнит для лояльного клиента»

Кто они - мои звёзды? Средний стаж работы сотрудника 3 года. Сплотив коллектив, я вывела его

на ТОПовые позиции по всем KPI.

За 9 месяцев текущего года мы совершили качественный прорыв по всем KPI, включая вовлеченность.

- **Вовлеченность в улучшение KPI.** Итак, в команде каждый сотрудник наделен функционалом для достижения общей цели. Я выделила в команде кураторов – опытных сотрудников, лидеров по АНТ, FCR24, CSI, качеству консультаций и продажам. Они занимаются прослушиванием звонков и помогают исправить ошибки, дают обратную связь.
- **Вовлеченность в филантропию.** Вдохновившись идеей своего непосредственного руководителя, я разработала, стала сама активным участником и вовлекла коллег в уникальный благотворительный проект «Крылья в жизнь». Цель проекта - социализация подростков – сирот. Мы помогаем в социализации детей и учим их простым вещам: Как расплатиться за проезд? Как купить билет в кино? Как задать вопрос по телефону? и т.д. (слайд 10)
- В проекте приняли участие 108 сотрудников отдела – 100% состава
- 3 мероприятия из 7 лидировали сотрудники моей команды
- я – организатор всех мероприятий проекта
- 2 детских дома города Барнаула вовлечены в проект

Проект рассчитан на целый год и включает в себя (слайд 13):

- Велопробег по трассе здоровья в Барнаульском реликтовом бору
- Пикник с корги – большой семейный праздник для сирот детских домов
- Поход в кофейню и игра в мафию
- «Волейбольный теннис» - серия спортивных мероприятий на площадке детского дома № 2 в г.Барнауле и помощь в закупке спортивного инвентаря
- «День открытых дверей» - уроки по финансовой, трудовой грамотности и мастер-класс по прохождению собеседования
- «Киноклуб» – просмотр мотивирующих, жизненных фильмов и обсуждение
- «Новогодний квест» – командная игра с решением логических головоломок для детей-выпускников из детского дома
- «День настольных игр» - игры на логику и смекалку

В проект вовлечены все города присутствия нашего управления. А самое главное вложение – это время и энергия ребят, которые участвовали в нем.

- **Вовлеченность в идеи.** Вдохновившись идеями Кайдзен, я инициировала проект «Агенты 007». Проект сбора идей от сотрудников центра по улучшению процессов. Уже собрано 20 идей, которые взяты на анализ вышестоящим руководством.
- **Вовлеченность в неформальные активности**

Мое лидерство – наставничество и коучинг. За 9 месяцев работы мне удалось взрастить одного исполняющего обязанности руководителя группы.

Мое лидерство – творческая гибкость. Я активно участвую в жизни отдела и группы и вовлекаю коллег. Так, на кофе-брейке с топ-менеджерами я и моя команда победили в конкурсе «Самый креативный вопрос».

Мое лидерство – это действия. За 9 месяцев этого года в отделе было проведено свыше 20 неформальных мероприятий. Я с командой участвовала во всех без исключения проектах. Вовлеченность команды 100%.

Мы вместе (слайд 12):

- пекли шарлотку на «Яблочный спас» и пироги в «День пирогов»
- отмечали день рождения Центра на пижамной вечеринке
- устраивали синие, фиолетовые, черные, красные, белые «Пятницы» и приходили в одежде соответствующего цвета
- наряжались ведьмами и вурдалаками в Хэллоуин
- отмечали пятницу 90-х с Юппи, кассетными магнитофонами и зелеными лосинами

Зарядился сам – заряжай других. Всего не перечесть, но то что я возглавляю самую вовлеченную команду - факт.

И это подтвердили результаты опроса. **Удовлетворенность персонала выросла на 3 п.п., по сравнению с прошлым годом.**

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Татуировка №6 «Для того, чтобы двигаться вперед, мы должны ощущать и чувствовать локоть каждого» Владимир Владимирович Путин, Президент России ©

Что такое инновационное есть в моем лидерстве, чего нет у других?

Я отличаюсь от других руководителей новым подходом к организации управленческого процесса.

1. Баланс сил в инновационной команде. Свою команду я построила по принципу шахмат.

- **Ферзь** – активные сотрудники, несущие идеи, хорошо ориентируется в масштабных и сложных задачах, напористые, многозадачные.
- **Слон** – лояльные сотрудники, эмпатичные и хорошо понимающие людей, защищающие интересы и проверяющие идеи на соответствие стратегическим целям.
- **Конь** – творческие, нестандартно мыслящие, люди-пространства, генерирующие вовлеченность в команде, не дающие застрять команде в рутине.
- **Ладья** – вступающие в игру последними, на них держатся результаты команды. Это те, кто всегда включаются в процесс, когда требуется поставить логическую точку.

Когда я принимаю решение войти в новый проект, сначала я оцениваю баланс сил в инновационной команде. Когда я формирую рабочие группы в пилотные проекты, я накладываю на команду баланс шахмат, таким образом, чтобы были представители каждой «фигуры».

2. Лучшие из лучших. При формировании рабочих групп в инновационных проектах отбираю высококлассных специалистов, которые показывают выдающиеся результаты KPI.

3. Планерка «Мы все тебя очень ждали» - в этих словах посыл поддержки новому сотруднику. С этих слов я начинаю собрание группы, когда к нам приходит новичок.

4. Продай идею быть лучшим. На обратных связях я применяю метод продаж по классической схеме. Устанавливаю контакт, выявляю потребность сотрудника, презентую идею перевыполнения KPI, отрабатываю возражения, подписываю с ним лист обратной связи

Собрала команду, продала идею - вперед!

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Татуировка №7 «Чем больше делаешь – тем больше успеваешь» Владимир Владимирович Путин, Президент России©

Чтобы быть лидером нельзя стоять на месте.

1. Мы с командой непрерывно развиваемся.

Я прохожу обучение по специальности «Финансовый менеджмент» на курсе MBA.

Свою команду я веду в том же направлении. **100%** сотрудников в этом году прошли:

- **4 дистанционных курса:**

- CSI выше звёзд

- Допретензионное урегулирование

- Как улучшить АНТ

- Эмоциональное здоровье

- **5 ребят** обучаются в инновационном обучающем внутрибанковском курсе «Академия талантов» - повышение квалификации и переобучения Hard Skills

- посетили **6 тренингов**

- Путь к идеальному клиентскому сервису

- Стресс-менеджмент

- Эмоциональный интеллект

- Навыки ведения коммуникации в деловом взаимодействии

- Жизнь на полной мощности

- Работа со сложными клиентами

2. Немонетарная мотивация.

Как лидер направления продаж я разрабатывала и вела геймификацию **«Лучший босс продаж сервиса»** для руководителей. Соревнования по конверсии в оформленный продукт РКО проходили между 5 групп площадки. В результате конверсия по отделу выросла в рекордно короткие сроки – 2 месяца на **16%**.

В индивидуальном конкурсе среди сотрудников **«ИЗИ SALES»** победила моя сотрудница Екатерина.

3. Непрерывное обучение продажам:

- Воркшопы **«Возражают - продавай»** и **«Продавцы СПИНов»** на развитие навыков продаж внедрены и масштабированы на три площадки
- Проведенные мной бизнес-игры **«Необитаемый остров»** и **«Не говори нет»** переняли себе в работу коллеги из смежных подразделений по продажам
- Разработанные мной листы обратной связи взяли в практику коллеги из других команд

Чтобы добиться успеха не нужно быть сильным и энергичным, достаточно быть сильной и

энергичной.

Я сделала много, но мне мало. Я сделаю еще больше!

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

Я вообще не знаю, что там написано. Я бы лично про себя столько не смог написать. Владимир Владимирович Путин, Президент России©

Сегодня я приоткрыла завесу моей жизни как лидера. 9 месяцев назад я пришла в сформированную команду со традициями, идеями. Я стала для этих ребят не просто руководителем, а еще и лидером, за которым они готовы идти.

На праздник «День Босса» моя команда сделала мне незабываемый, креативный завтрак, который вы можете увидеть в видеофайле к эссе.

С команды начинаюсь я как лидер, без них не было бы меня. А что говорит команда о своем лидере?

Сотрудники

- Оля Натарова – творческий и разносторонний человек. Она искренне помогает людям и лидирует в самом крупном благотворительном проекте отдела – «Крылья в жизнь». - Ольга Анатольевна, это тот человек, который может сделать так (неизвестно, как у нее это получается), что ты начинаешь верить в себя, а главное любить и принимать себя таким какой ты есть. Заряжает, мотивирует и многое другое! Её ждут великие дела!

Коллеги

- Оля курирует продажи и придумала столько инструментов для повышения квалификации сотрудников в продажах, что у нас просто нет шансов не продавать.

Партнеры

Спасибо за программу команде сотрудников ВТБ и лично – Ольге Натаровой: за разминку, веселые игры, настольный теннис, подарки для спортивных игр. Благодаря таким мероприятиям, наставники и их подопечные получают не только новые впечатления, но и мотивацию для достижения своих целей!

Часто ли вы задаете себе вопрос о своем лидерстве?

Я задаю каждый день.

Почему я командный лидер года?

И у меня есть ответ:

- Так считает мой руководитель
- Так считает моя команда
- Так считает моя семья – мои сыновья и муж.
- Так считаю я сама.

Командная работа – это смысл моей жизни. Моя победа в номинации «Командный лидер года» - это победа всей моей команды!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Натарова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы