

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9967

НОМИНАЦИЯ: НАСТАВНИК ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ВымпелКом
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Воронеж
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	400
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://beeline.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Кулик Марина
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/R8bjwB_IF8E

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Меня зовут Марина и это моя история. История с грустным началом и хорошим продолжением. Мне 26 и у меня много имен: я куратор стажеров, наставник для своих учеников, друг для своих коллег,

и, надеюсь, эффективный сотрудник для руководителя.

Моя история началась в 2018 году - я окончила университет с красным дипломом и гордой профессией инженер. Мне 21, у меня куча амбиций, идей и нереализованных планов. Если ты инженер, твоя дорога на производство. И я тоже выбрала этот путь. У меня не было опыта работы и мне был необходим наставник. Представьте, молодая и привлекательная девушка после института приходит на завод, где есть непонятные станки, автоматизированные линии, много новых обязанностей и нет человека, который может просто помочь, разобраться в новой профессии, быстро адаптироваться и начать эффективно работать.

Мне так нравилось, как я выгляжу в новой форме, и совсем не нравилось получать каждый день претензии от руководителя, что я ничего не умею или делаю что-то неправильно. У меня складывалось стойкое ощущение, что я не гожусь для этой работы, если делаю ошибки даже в простых вещах. Сейчас я понимаю, что мне не хватало помощи опытного наставника и времени на адаптацию, но в тот момент моя уверенность в своих силах снижалась, а тревога росла. Так прошло 2 года. Я лечила тревогу скалолазанием, что всем советую. Но бесконечно работать в такой обстановке не могла. Поняла для себя - нужно что-то менять! Это был 2020 год.

Мне 23, и я хочу начать всё с нуля... Но как это сделать, чтобы не повторить прошлых ошибок? Я прекрасно помню тот вечер. Я наливаю чай в любимую кружку, смотрю на себя в зеркало и решаю быть честной с собой. В чем моя сила? Наверное, в тот момент моя сила была в правде (как в том самом фильме). Я смогла признаться себе, что ничего не умею и люблю больше всего поговорить с друзьями и послушать умных людей.

Я вспомнила, что еще студенткой работала в билайне, но не могла совмещать учебу и работу. Зато сейчас я свободна, а в душе остались теплые воспоминания людях, которые работали со мной, обучали меня и поддерживали. Вспомнила, как легко было на старте с помощью наставника, и как сложно было на заводе без него. В тот момент я решила вернуться в билайн и стать наставником, который будет поддерживать новых сотрудников. Теперь я видела будущее без страха и тревоги - так начался мой путь в билайн. Мне так нравилось помогать клиентам, а им разговаривать со мной, что я неизменно была лидером рейтинга Воронежского центра поддержки клиентов (ЦПК) по CSAT - удовлетворенности клиентов.

А спустя 1,5 года я стала наставником. Мне 24, и это моя первая группа обучения. В новой для себя роли меня тоже поддерживает опытный куратор. Мы вместе обучаем новичков и это такой кайф. Раньше меня развивали, обучали, а теперь обучаю «Я».

И пусть у этой истории грустное начало, зато интересное продолжение. За 2 года работы наставником я подготовила к работе с клиентами 86 человек. Я обучаю очно и дистанционно, при этом, в группе точно никто не остается без внимания. В результате, сотрудники успешно проходят обучение. Почти 80% моих учеников принимаются в штат. Мои стажеры - это моя гордость. Многие из них работают уже не на первой линии, а в других отделах: сохраняют клиентов, работают в технической поддержке второго уровня, а двое моих учеников пополнили наш отдел обучения.

Вне работы с группой я помогаю коллегам методологам в разработке обучающих курсов и тестирований для развития новых и действующих сотрудников. Моя последняя задача - обновление курса по мобильному интернету, который сейчас используется во всех контактных центрах билайн.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Компании растут и развиваются благодаря сотрудникам, поэтому сейчас, как никогда, важна

человекоцентричность. Мы ценим каждого, помогаем, поддерживаем.

К нам в билайн, чаще всего, приходят люди, которые только начинают карьеру. Моя задача не только научить сотрудников продуктам и услугам компании, но и передавать секреты ведения диалога, напитать моим бережным отношением к клиентам, чувством уважения.

Я понимаю, что в первые дни ученикам очень тяжело. Вокруг новые люди, новые стены, новые знания. И все мое внимание посвящено адаптации. Для меня важно снизить уровень стресса ребят, закрыть все вопросы, которые вызывают тревогу и создать безопасную среду для обучения.

Первые, с кем взаимодействует человек после приема на работу – это команда обучения. От моей работы зависит останется ли сотрудник с нами, или будет искать другую работу. Когда новички попадают в мои руки, я ставлю себе две задачи: создать команду – раз и сделать профи – два.

Сначала команда.

Зачем? Все мы взрослые люди, которые заинтересованы в трудоустройстве, в получении дохода и карьерном росте? Всё не так просто. В Воронеже 28 крупных контактных центров, большая конкуренция за кандидата, поэтому наша задача, зацепить человека, создать для него дружественную атмосферу. В этом мой вклад и влияние на бизнес. Доступность контактных центров – это моя зона ответственности. И я делаю для выполнения этой цели максимум. Если ты интересен, как человек, если тебе комфортно, если тебе легко дается обучение, то ты не будешь искать альтернативные варианты. Не так ли? Поэтому сначала создаем команду: работаем с аудиторией, проявляем эмпатию, знакомимся с ценностями каждого ученика, и только после этого начинаем обучать.

Что делаю?

Играю

Объединяю в команды предлагаю найти общее между участниками или предлагаю наблюдать друг за другом и искать решение задачи. Показываю, что у нас много общего, мы в одной лодке, помощь могу оказать не только я, но и коллеги. Так мы переходим из режима наблюдения, в режим взаимопомощи.

Общаюсь

Я всегда на связи, не жалею времени, потому что понимаю, любые перемены – это стресс, и новичкам важна поддержка в первые дни. Даже банальная картинка или смешной «мем» утром в мессенджер. Мы общаемся в перерывах на отвлеченные темы, обедаем вместе. Я включаю музыку, чтобы разгрузить их голову.

Все для того, чтобы установить доверительные отношения и показать, что процесс обучения может быть приятным.

Делаем профи

Для клиента все операторы – профессионалы, даже если сотрудник новичок. Обучаю сотрудников заботиться о клиенте, а забота рушит претензии. Для успешной работы есть секрет, которым я делюсь с учениками:

1. Умей видеть в клиенте живого человека.
2. Пойми настроение клиента и себя самого в звонке и после него.
3. Осознай, что понимаешь вопрос клиента, задавай вопросы. Без понимания нет уверенности в голосе.

4. Откажись от официально-делового стиля в пользу простого «человеческого» общения.

Даже если сложно, мы вместе построим дом из знаний. Этот простой пример, как строится обучение, я проговариваю новичкам, чтобы был понятен процесс. Мы закладываем фундамент из клиентоцентричности, стены из программ и структуры диалога, крышу – из продуктов компании. Наш дом готов! И сотрудник готов к успешной работе в компании. Он уважает клиента и готов профессионально решить любой вопрос. Я уверена в учениках. У моих стажеров удовлетворенность обслуживанием выше 83%. В этом мое влияние на бизнес компании.

Свои инструменты использую сама и передаю коллегам – новым наставникам. Для меня это важный шаг, стать наставником не только для учеников, но и для команды обучения.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Главное – заинтересовать ученика. Наше обучение универсальное, оно помогает качественно обслужить клиента, и находить общий язык с близкими в повседневной жизни. Проводя обучение, обязательно акцентирую внимание на том, что новая тема поможет и клиенту, и сотруднику. Мы развиваем не только экспертизу: эмоциональный интеллект, работа с голосом, системное мышление – это далеко не все навыки, которые приобретает сотрудник у нас, и которые так ценятся на рынке труда.

Это положительно влияет на операционные показатели.

Ученики по итогам начального обучения проходят тестирование, их звонки прослушивают эксперты контроля качества и будущий руководитель. Это складывается в итоговый балл, по которому принимается решение о заключении трудового договора. Качество моего обучения на высоте и выше норматива (85 баллов). Средний итог по моим группам с начала года:

Январь 2023 - 92 балла

Март 2023 - 94 балла

Июнь 2023 - 104 балла

Август 2023 – 106 баллов

Октябрь 2023 – 107 баллов

Качество обучения влияет на показатель удовлетворенности клиентов – CSAT. За 2023 год показатель у моих стажеров – 83,53%, при цели – 82%. Мои ученики за 2023 год не получили ни одной жалобы от клиента.

Мой подход человекоцентричности отлично работает и в отношении клиента. За каждой претензией стоит человеческая история с эмоциями и событиями – этому я учу и ребят. Мы, как сотовый оператор, отвечаем за связь людей, за их спокойствие и комфорт. Важно знать, что у ваших близких все хорошо, услышать родной голос, а для этого нужны качественная связь и интернет. При таком подходе новички понимают значимость своей работы и искренне желают помочь клиенту, а мои операционные показатели растут из месяца в месяц. За 2023 год средний показатель лояльности клиентов у моих групп обучения вырос на 3,6 п.п. относительно показателя 2022 года.

Я не останавливаюсь в своем профессиональном росте и развитии стажеров. Моя цель на конец 2023 и 2024 – снижение скорости обработки обращений, а это самое сложное для новичка.

Динамика АНТ (average handling time) за первую и последнюю неделю на обучении изображена на

[слайд 5].

Для роста показателя я придумала и с успехом применяю инструмент – «Двойная игра».

Мы проводим с сотрудниками две ролевые игры оператор-клиент сначала с обычной скоростью и остановками, а затем повторно, ускоряя выполнение действий в системах в два раза. Играя с темпом речи мы анализируем, что получилось и над чем еще будем работать.

Это повлияло и на результат последней группы сотрудников, которая приступила к обучению в октябре 2023 года. С первой недели практики ученики выполнили цель по времени диалога на 95%.

Я создаю положительную и безопасную атмосферу, где новые сотрудники не теряют интерес к процессу и не боятся ошибок. Стажерам нравится быть частью коллектива, им нравится атмосфера в компании. А если сотрудник на позитиве, он показывает свою доброжелательность клиентам.

Моя формула успеха:

Довольный сотрудник + довольный клиент = выполненные показатели эффективности компании.

Большую часть времени мы проводим со стажерами, при этом не остаемся в стороне от процессов адаптации. Собираемся с коллегами креативные штурмы. Я обожаю такие собрания, где можно высказать точку зрения, подискутировать и придумать новое. Недавно я предложила новый формат обучения наставников, которые входят в должность специалистов.

Мы работаем на общую цель: показать стажеру, что работа оператором - это не только вопрос-ответ, но и способность увидеть человека на другом конце провода. Мы не только поддержка, которая работает с процедурами, мы друзья клиента, которые всегда помогут.

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

У нас в контактном центре все наставники принимают звонки клиентов, чтобы было понимание, с какими вопросами обращаются абоненты, чтобы знания всегда были актуальны, а обучение эффективным.

Работа на линии обслуживания – это азарт, новый вызов, сложные вопросы: клиент сильно расстроен - ничего, я рядом, помогу, научу перезагружать приставки и роутеры. Не могу это сделать физически, но сделаю голос таким, чтобы клиент ощутил себя в уютном гнездышке, ощущал поддержку друга хотя бы на пару минут диалога. Благодаря такому отношению личный показатель лояльности клиентов во время работы на линии за 2023 год перевыполнен и составил 110%.

Именно этот подход я транслирую и сотрудникам. Мы обучаем взрослых людей, и они приходят со своим опытом и мнением. Иногда встречаются мнения о том, что клиент плохой, а моя задача показать - чем больше эмоций у абонента в диалоге, тем сильнее человек нуждается в поддержке и помощи. Поэтому обучаю сотрудников проявлять эмпатию, добавлять в голос человечность, говорить спасибо, быть заинтересованным и слышать клиента. Показываю, как много зависит от отношения сотрудника к клиенту.

Чтобы работать с эмоциями сотрудников изучаю практики по управлению стрессом, помогаю подобрать фразы, нахожусь рядом со стажером.

Первые звонки для новичка – это всегда очень волнительно. Не достаточно просто знать процедуры и продукты - важна уверенность в голосе, а ее можно достичь, когда рядом опытный наставник.

Год назад со мной произошла одна история, которую я рассказываю своим ребятам, как пример, что я всегда рядом, даже если у клиента нестандартный вопрос.

В одно прекрасное майское утро, мы с новичком приступаем к работе на линии, это первые звонки, ныне старшего специалиста сохранения клиентов – Маргариты. Вопрос у клиента простой – где купить сим-карту, консультируем: интернет магазин, офис, доставка. Клиент благодарит, мы собираемся завершать диалог, вдруг клиент говорит: «Вызовите мне скорую».

Рита в стрессе, уточняем, что случилось, клиент может только ответить: «Мне 44 полных лет, кружится голова, вызовите скорую, мне тяжело дышать».

Можно было бы сказать: «Попросите окружающих, позвоните 112», но у нас нет времени думать, будем вызывать скорую.

Поддерживаю Риту, говорю, какие слова подобрать, она успокаивает клиента, остается с ним на связи, а я звоню в скорую помощь в Москве. Сотрудники скорой помощи были очень удивлены, когда спросили, кем мы приходимся больному? Так и признаемся - техподдержка билайн, клиент на линии, просит о помощи.

Задали вопросы, уточнили адрес – сказали: «Мы едем».

Передаем клиенту, слышим «Спасибо большое, Маргарита».

После этой истории Рита поняла, что мы больше, чем просто поддержка клиентов. А через год работы перешла в отдел сохранения клиентов.

Такие клиентские истории не редкость, важно оставаться человеком в любой ситуации.

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

Мне нравится обучать и очно в офисе, и дистанционно. Когда сотрудники из разных городов, так много узнаешь о новых местах. За 13 дней обучения мы становимся друзьями, которые знают друг о друге многое, например, какие у нас домашние животные, что мы любим готовить (а кто-то есть), где-то уже выпал снег, а где-то еще настоящая золотая осень. Такая вовлеченность не только в рабочие задачи, но и в личные дела, нас очень сближает. После каждого обучения новички заполняют опрос удовлетворенности, где дают обратную связь о программе, сложностях, которые возникли на их пути, и наставнике, который это обучение проводил. В моих группах удовлетворенность обучением – 99% за 2022 и 2023 гг.

Я всегда с трепетом читаю комментарии, которые оставляют новички в опросе. Для меня очень важно их мнение. А еще важно сделать так, чтобы максимальное количество учеников были приняты в штат. Даже если у сотрудника появляются сомнения, мы вместе ищем решение и находим варианты для продолжения обучения. Есть у меня один случай, которым я горжусь:

Обычно мы начинаем работать в 8:00 утра. Я встаю в 6, а уже в 7 лечу в офис, как ветер, и так каждый день.

В один из таких дней, 6:30 утра я собираюсь на работу, выхожу из душа и слышу звук сообщения. Пишет мне ученик Сергей:

- «Привет. Я понял, что мне не подходит эта работа. Я сегодня не приду.»

- На языке ученика, это значит, я расстроен, я переживаю, на меня много навалилось, опущу руки и все...

- Понимаю, что ситуацию еще можно исправить, выясняю у Сережи причину возможного ухода.
- На часах 6:49, у меня мокрая голова, в руках телефон и цель помочь Сергею найти мотивацию продолжить обучение.
- Ощущения, как у супермена, который готовится спасти мир: Я знаю, что помогу, я сама это проходила и у меня все получилось!
- Без паники, пишу сообщения: Расскажи, что случилось? Откуда такие мысли возникли? Ведь так много уже позади? Как я могу помочь тебе?
- Несколько сообщений, я уже опаздываю в офис, но ученик хочет уйти, и я не могу этого допустить. Причина - страх. Та же самая, что у человека во время звонка в поддержку, страх, что не получится ничего решить.

И здесь помогают слова поддержки, важно показать, что в своем страхе он не останется один. Рассказываю про свой первый звонок, как тряслись руки от волнения, как счастлива была потом, слыша благодарность на другом конце провода. Рассказываю, как ошибалась, расстраивалась и как потом на своих ошибках училась. А дальше, вспоминаю весь свой грустный опыт на заводе. Пишу о том, что сама переживала гамму эмоций и первое желание было тоже сбежать. Когда мы сталкиваемся с чем-то новым – это нормальная реакция. Мне в таких ситуациях всегда помогает совет моего наставника что «Трудности временны, надо только дать себе время и помочь себе».

С Сергеем мы договорились поработать вместе дополнительно, остаться после обучения пару дней и разобрать темы, послушать совместно звонки опытных сотрудников. Так мало для меня, подумаешь, поужинаю на час позже, и так важно для стажера. Прошел год...И в мае 2023 года Сергей сам пришел впервые к новым стажерам уже наставником, и показал результаты работы к концу стажировки сотрудников:

- 99,4% АНТ (скорость работы сотрудников)
- 102% CSAT (лояльность клиента)

В 80% случаев мои стажеры переходят в штат компании при целевом – 70%. За 2023 год этот показатель вырос на 5 п.п. Мне важен каждый ученик, со всеми своими тараканами, страхами и тревогами. С любым можно работать, тараканов приручить, стресс снять, а тревогу превратить в уверенность в своих силах.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Креативность – важнейшее качество сотрудника обучения, без нее нет вовлеченности аудитории. Я развиваю это качество, для меня новая группа – новый эксперимент.

Мы недооцениваем в жизни роль интонации и экспериментов. Можно решить вопрос, без «лишних» слов - это не мой подход. Мы поддержка – будем поддерживать. И даже если сотрудник настроен на позитивный лад, но у него, например, неудобная поза или слишком удобная, это сразу слышно в голосе и клиент это чувствует. Поэтому, чтобы стажеры могли проявить заинтересованность и поддержку к клиенту, использую решения:

1. Мастер-класс: «Как надо!». Перед тем, как мои ученики совершат первые звонки, я всегда сама принимаю звонки клиентов, а ученики слушают. Нас это сближает, они на деле видят, как я управляю диалогом, и какое отношение я вкладываю в каждый звонок. После этого мы делимся эмоциями и разбираем диалоги.

2. В каждой группе я веду мини блог, записываю видео-кружочки с утра в Telegram, поднимаю настроение учеников веселыми мемами, отправляю лайфхаки для работы на линии и слова поддержки.

4. Голос – это визитная карточка оператора, поэтому я в своей работе уделяю этому особое внимание. Делюсь с сотрудниками фишками как с помощью интонации и темпа речи влиять на впечатление клиента.

5. С первых дней даю интересную практику. Мы учимся находить свой собственный стиль общения. Для этого предлагаю стажерам записывать приветствия, предложение тарифного плана и отправлять голосовые в мессенджер. Сначала запишет в комфортной обстановке, а затем уже будет легче проговорить тоже самое в аудитории.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

У нас в билайн есть своя «Школа тренерского мастерства», где мы обучаемся лучшим тренерским практикам. Для меня эта школа стала открытием новых горизонтов в навыках обучения, которые я успешно применяю в работе и передаю новым наставникам.

Обратная связь.

Эффективное обучение строится на получении обратной связи и ее подаче. Чтобы этот процесс был комфортным для двух сторон, я знаю все об алгоритмах подачи обратной связи и эмоциях, которые она может вызывать. Дать обратную связь по разговору с клиентом, указать на зоны развития и сильные стороны. Получить обратную связь, все ли понятно или нужно изменить формат подачи материала: провести игру оператор-клиент, сделать опрос, привести пример.

Контракт.

В любом обучении важен контракт. Например, ближайшие 30 минут мы учимся, далее перерыв. Получаю согласие каждого ученика работать в озвученном режиме, это удерживает внимание, а ребятам дает опору для уверенности.

Публичные выступления.

С некоторыми группами мы работаем в дистанционном режиме. Таким ученикам очень просто потерять фокус на материале, поэтому обучение должно быть интересным. Я провожу обучение в формате выступлений TED и практику в игровой форме. Только лекционный формат отправляет нас в воспоминания о школе и университете. Новый материал, в сочетании с юмором, с историями из своей жизни, лучше усваивается, что сказывается на адаптации: сотрудники не боятся задавать вопросы и вести дискуссии.

Партнерская позиция.

В наставничестве важно не занять роль строгой «училки», а быть для новичков другом и партнером. Таким же как они. В этом случае не возникает сопротивления знаниям и рекомендациям, разговоры на равных разрушают защитный барьер.

Эти техники помогают сотруднику в адаптации к работе, во взаимодействии с другими сотрудниками и его будущим руководителям.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с

пробелами)

Мой самый большой страх – перестать развиваться. И в моей работе развитие всегда продолжается. С началом каждого обучения у меня есть новые практики, которые я перенимаю у коллег и придумываю сама.

Я вижу свое развитие в проведении бизнес-тренингов и командных сессий, поэтому уже сейчас перенимаю опыт коллег бизнес-тренеров, прохожу подготовку, и веду тренинги на своих группах. Это welcome тренинг для новичков, тренинг о миссии оператора и серию программ о навыках ведения диалога.

Дополнительно обращаюсь к коллегам за советом, как взаимодействовать с аудиторией, следить за командной динамикой. Я прошла обучения: «Тренинг для тренеров», «Партнерская позиция», Системное мышление» - все это помогает мне в работе с группами новичков.

Получаю много обратной связи от своего руководителя, взаимодействую с будущими руководителями сотрудников, чтобы совместно помочь новичку адаптироваться.

Замещаю руководителя. Понимаю, что это значит – взять дополнительные задачи, которые могут повлиять на работу команды. Однако, это возможность для роста и развития моих лидерских и коммуникационных навыков. Однажды я одновременно замещала руководителя и проводила запуск группы сотрудников из 12 человек и это был потрясающий опыт! Настоящая многозадачность.

В копилке имею награды: «Благодарность» от Директора дирекции за работу на линии и «Спасибо за работу» от руководителя Центра поддержки клиентов за обучение стажеров.

Прохожу обучение «Школа разработчиков Электронных курсов» в корпоративном университете, чтобы помогать в создании курсов для новичков, а мой новый проект – это создание курса о том, как сотруднику проработать свои эмоции в моменте работы с клиентами и после.

В обучении и при работе с клиентом – главное человек. Любите людей, и они любят вас.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Кулик
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Марина Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист по развитию