



ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Клюшин Михаил
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СТД Петрович
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Великий Новгород
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	800
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://petrovich.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на VK Видео	https://vkvideo.ru/video-138558556_456239397

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Привет меня зовут Миша и я работаю в «Петрович».

Строительный торговый дом «Петрович» — отечественная компания, которая специализируется на продаже строительных и отделочных материалов.

Помогая человеку обустроить жизнь и окружая его заботой, мы делаем лучше: себя, компанию,

мир вокруг - именно это является нашим двигателем.

Я полностью разделяю миссию компании, потому, что привык работать для людей.

Несколько лет своей жизни я посвятил службе в МЧС России, где получил бесценный опыт работы в экстремальных условиях и научился оперативно принимать решения в критических ситуациях. Однако после одного трагического случая, который сильно повлиял на меня, я понял, что хочу изменить свою профессиональную траекторию и попробовать силы в чем-то совершенно новом. Так я оказался в компании «Петрович».

Этот переход открыл передо мной новые горизонты, позволив применить накопленные навыки в иной области, где я могу продолжать расти профессионально и помогать людям, но уже в более размеренной и предсказуемой среде.

Моя страсть с самого детства - хоккей. Вместе с дедушкой мы часто посещали матчи, когда я едва начинал ходить.

Как говорил Сергей Наильевич Гимаев, советский хоккеист и тренер, российский спортивный комментатор: «Зрители вам простят всё, но они не могут простить равнодушия! Идите и бейтесь!»

Именно эта фраза вдохновляет меня по сей день, ей можно руководствоваться и в нашей работе, всего лишь заменить зрителей на клиентов.

Я присоединился к команде Петровича в начале 2024 года. Хотя прошло не так много времени, я постоянно совершенствую свои навыки, чтобы уверенно взаимодействовать с клиентами и выполнять поставленные задачи:

- Грамотно консультировать по услугам и продуктам компании;
- Находить индивидуальный подход к каждому человеку;
- Корректировать заказы согласно потребностям клиента.

В контакт - центр я пришел на стартовую ступень - обработка заказов с сайта. На этой должности я принимал заказы, оформленные клиентом на сайте, проверял наличие товаров и, если он отсутствовал, подбирал аналоги и согласовывал дополнительные услуги по заказам.

Обычно период адаптации нового сотрудника занимает от шести месяцев до года. В моем случае этот процесс прошел значительно быстрее: спустя всего три месяца руководитель, заметив мои успехи, предложил перейти на ступень выше и занять должность менеджера по сопровождению продаж.

Мои новые обязанности существенно расширили круг задач. Теперь я принимаю звонки от клиентов с самыми разными запросами: будь то внесение изменений в заказ, проверка баланса счета, изменение интервалов доставки или уточнение текущего статуса отправления. Кроме того, я помогаю клиентам сориентироваться в вопросах проезда до наших строительных центров и даже отвечаю на нестандартные вопросы, например, возможно ли использовать ламинат для отделки стен.

Таким образом, моя работа не ограничивается лишь приемом звонков - это полноценное взаимодействие, основанное на уважении и заботе о клиентах. Именно такой подход позволяет мне быть не просто хорошим оператором, а тем, кто способен не только качественно выполнять свои функции, но и вносить вклад в успех каждого проекта наших клиентов.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Мой вклад в развитие бизнеса компании проявляется через повышение эффективности и оперативности в работе. Я обычно начинаю свои смены в 7 утра, и в это время, когда многие коллеги только начинают свой рабочий день, я уже успеваю выполнить значительную часть своих задач. Это позволяет мне активно помогать клиентам в решении неотложных вопросов и быстром устранении возникающих проблем. В эти ранние часы я полагаюсь исключительно на свои знания и опыт, что позволяет мне достигать высоких результатов.

К примеру, я оперативно добавляю товары в утренние заказы клиентов, формирую предварительные заявки, увеличивая таким образом оборот, хотя это и не входит в прямые обязанности моей должности. Наша служба поддержки не работает круглосуточно, поэтому мне необходимо проявлять высокую степень самостоятельности и ответственности.

В таких ситуациях у меня нет возможности получить консультацию у руководителя или коллег, и приходится полагаться только на себя. Ассортимент нашей компании превышает 97 000 наименований, и порой сложно предугадать, какой вопрос задаст клиент.

Каждый новый сотрудник проходит аттестацию, включая проверку знаний по строительным материалам. Я начал изучать учебные материалы на корпоративном портале задолго до назначенного срока, чтобы быть полностью подготовленным к любым вопросам клиентов.

Аттестация была успешно пройдена с первого раза - я ответил правильно на 90% вопросов. Программа охватывает множество тем - от лакокрасочной продукции до сухих строительных смесей. Эти достижения непосредственно связаны со стратегическими задачами компании, направленными на улучшение качества обслуживания клиентов и оптимизацию рабочих процессов.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

При переходе из одного отдела в другой я столкнулся с новыми вызовами и изменениями, которые заставили меня переосмыслить свои цели и подходы. В этом процессе я осознал, что целевые значения по показателям меняются, и это стало для меня не просто задачей, а настоящим стимулом для роста.

Ключевые показатели качества работы:

Время обработки звонка (АНТ) включает в себя три ключевых этапа: время поднятия трубки, сам разговор и постобработку. Я высоко ценю как время клиента, так и свое собственное, стремясь сделать каждую коммуникацию максимально эффективной и продуктивной. (прил. 1, стр. 2)

ACW - это время, затрачиваемое на обработку контакта после завершения разговора. Чем быстрее я завершу обработку заказа, тем быстрее смогу перейти к следующему клиенту и обеспечить высокое качество обслуживания. Ваше время и решение запроса для меня на первом месте! (прил. 1, стр. 2)

Мониторинг — это важный инструмент внутреннего контроля качества работы специалистов контактного центра. Он позволяет не только учитывать мнения клиентов после общения, но и анализировать работу коллеги и выявлять различные ошибки. Таким образом, мониторинг становится основой для постоянного совершенствования сервиса и повышения уровня удовлетворенности клиентов. Качество моих звонков всегда на высоте, по мониторингу всегда не меньше 80% (прил. 1, стр. 3)

Ошибки - За все время работы я принял более 7 тысяч контактов и у меня было всего три ошибки.

(прил. 1, стр.4)

Я понимаю, что ошибки, допущенные из-за недостатка опыта, стали для меня не преградой, а мощным стимулом. Это осознание побудило меня углубленно изучать нормативные документы и материалы, превращая каждую ошибку в возможность для роста. Вместо того чтобы отчаиваться, я стал искать знания, просматривал ролики по строительству, проходил обучающие курсы, которые помогли мне стать более компетентным и уверенным в своей работе.

Этот процесс обучения не только укрепил мои навыки, но и позволил мне лучше понимать свою роль в команде, что в конечном итоге способствует общему успеху.

Во время общения с клиентом важно не только предоставить ему качественную консультацию, но и предвидеть, какие дополнительные товары могут понадобиться вместе с теми, что уже есть в его заказе. Это помогает избежать повторных звонков для внесения изменений или, что ещё важнее, предотвращает ситуацию, при которой клиент обнаруживает нехватку материалов уже после получения заказа.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

«Трус не играет в хоккей» — эта фраза прекрасно иллюстрирует и тех, кто решается на ремонт. Как в хоккейном матче, где смелость и решительность определяют успех, так и в процессе ремонта важна готовность принимать вызовы. Клиентов можно разделить на несколько категорий, каждая из которых отражает разные подходы и отношения к этому важному этапу.

1. Отважные новаторы — те, кто с энтузиазмом берется за преобразование своего пространства, готовые к экспериментам и новым идеям. С ним необходимо выяснить истинную потребность, предложить инновационные продукты, например умный дом.
2. Осторожные исследователи — клиенты, которые тщательно изучают все детали, прежде чем принять решение, но в конечном итоге все же идут на риск. Этим клиентам важно все подробно рассказать, не торопить с выбором, ответить на вопросы и развеять все сомнения, аргументировать выбор товара. Вдохновить личным примером.
3. Скептики — те, кто опасается перемен и колеблется перед началом ремонта, предпочитая оставаться в зоне комфорта. Для них нужно максимально рассказать про товар который им необходим, предлагать понятные, проверенные решения и продукты.
4. Стратеги — клиенты, которые планируют каждый шаг, взвешивая все «за» и «против», чтобы минимизировать риски и добиться идеального результата. С такими клиентами подойдет четкое и быстрое обслуживание, конструктивный диалог.

Применяя эти подходы, я нахожу ключик к каждому клиенту и играю с ним в одной команде. В конце концов, как в хоккее, только смелые способны выйти на лед и сыграть свою игру под названием «ремонт».

Один из случаев на линии. У клиента в заказе значились 6-метровые профильные трубы, и, исходя из этого, для доставки планировалась многотонная большая машина. Однако, после обсуждения всех деталей с клиентом, стало ясно: такая машина не сможет заехать на территорию объекта. Как настоящий «Стратег» клиент казалось бы все продумал, но бывают непредвиденные обстоятельства.

Не теряя времени, я решил предложить два альтернативных решения. Первое - распилить трубы на нужные размеры, что позволило бы нам доставить их в том же виде, но с увеличением времени на

подготовку. Второе — заменить длинные трубы на более удобные 3-метровые, что дало бы возможность использовать более компактное транспортное средство, что так же повлияло на уменьшение стоимости доставки.

К моему удовольствию, клиент был приятно удивлён! Он выбрал второй вариант, который оказался гораздо более удобным и практичным для его ситуации. Этот момент стал не просто решением проблемы, а настоящим примером того, как креативный подход и внимание к потребностям клиента могут превратить сложную ситуацию в успешное сотрудничество.

В своей работе я придерживаюсь принципов открытости, честности и уважения к клиентам, создаю доверительные отношения и делаю наше сотрудничество взаимовыгодным.

Клиенты часто отмечают результаты моей работы в опросе CSI (прил. 1, стр. 3) и оставляют отзывы (прил. 1, стр. 5), что еще раз подтверждает, я на верном пути и это мотивирует меня.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

В условиях удаленной работы, где взаимодействие происходит преимущественно через экран, создание сплоченной команды становится особенно важным. В нашей компании «Петрович» мы активно используем онлайн-платформы для видеозвонков, что позволяет нам не только решать рабочие задачи, но и поддерживать дружественную атмосферу. На встречах с моей командой мы обсуждаем накопившиеся вопросы, разбираем ошибки и делимся интересными идеями. Порой наши обсуждения превращаются в увлекательные онлайн-игры, что помогает снять напряжение и укрепить командный дух.

Я и сам провожу такие встречи, например, с кейсами клиентских случаев. Мы разбираем необычные и сложные ситуации, чтобы в дальнейшем предоставлять еще более качественные консультации. Для этого у меня есть «коробочка» идей, куда я складываю нестандартные ситуации.

Так получилось, что в моем доме живут сразу 6 коллег. Мы часто собираемся у меня дома, чтобы пообщаться и поиграть в настольные игры. Очные встречи проходят не только в моей квартире, но и на корпоративных поездках. Например, летом мы с командой посетили Петергоф. (прил. 1, стр. 7)

Мой путь в компанию начался благодаря положительным отзывам друзей, которые уже работали здесь. Их путь вдохновил меня на смену профессии, и теперь я с радостью делюсь своим опытом с новыми коллегами. Участие в выпускных церемониях новых сотрудников стало для меня важным моментом. Я рассказываю о своих первых шагах в компании, о трудностях, с которыми сталкивался, и о поддержке, которую получал от команды. За последние полгода я принял участие в 8 таких встречах, на которых присутствовало более 50 человек. Из них 41 сотрудник до сих пор работает в компании, что свидетельствует о высоком уровне вовлеченности и удовлетворенности. (прил. 1, стр. 6)

Регулярные посты в соц. сетях нашей компании с новостями и лайфхаками по использованию строительных материалов создают пространство для общения и обмена идеями. Я и сам часто становлюсь героем постов и статей, получаю мощную поддержку от коллег. (прил. 1, стр. 8)

Я с удовольствием делюсь наиболее интересными материалами на своей странице, что позволяет моим друзьям лучше понять культуру нашей компании и привлечь новых талантливых специалистов. За время моей работы уже трое моих друзей тоже стали Петровичами.

Я горжусь тем, что могу быть частью такой организации и продолжу приносить свой вклад в ее

развитие.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

До Петровича у меня не было опыта удаленной работы, я решил сделать свое рабочее место максимально комфортным. Я понимал, как важно быть быстрым и продуктивным.

Первым шагом стало приобретение второго монитора. Это решение не только увеличило моё рабочее пространство, но и значительно ускорило процесс обработки информации. Я смог одновременно работать с несколькими документами и программами.

Кроме того, я заменил стандартную мышь на вертикальную. Это может показаться необычным, но такое изменение существенно снизило усталость моей руки во время длительных рабочих сессий.

Также я внедрил новые технологии в свою повседневную практику. Умная колонка «Алиса» стала моим незаменимым помощником. Она помогает мне организовать день, напоминать о важных задачах и отвечает на возникающие вопросы в режиме реального времени. Например, какую минимальную толщину утеплителя выбрать для утепления балкона, какого диаметра монолитный поликарбонат можно скрутить в рулон или как перевести метры в кубы.

Наша компания предлагает специальную «разминку» после 2 часов 45 минут работы, что помогает мне поддерживать уровень энергии и концентрации, которой я всегда пользуюсь и возвращаюсь к работе с новыми силами.

Что касается планов на будущее, я намерен продолжать совершенствовать свое рабочее пространство и внедрять новые технологии. Планирую изучить возможности использования программ для управления задачами и проектами, чтобы еще больше оптимизировать свою работу. Кроме того, я собираюсь развивать свои навыки в области тайм-менеджмента и самоорганизации.

Я верю, что постоянное стремление к улучшению и открытость к новым идеям – это ключ к успеху в любой сфере деятельности.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Считаю, что главное доказательство моего лидерства - это то, что я первым в компании номинировался на хрустальную награду, проработав всего полгода. Отмечу, что моим соперником во внутреннем конкурсе был специалист с семилетним стажем работы. Но мои показатели, мой уникальный подход к клиентам был высоко оценён, и я стал победителем. Дальше больше!

Перед началом работы в компании «Петрович» я неоднократно заказывал строительные материалы через интернет и прекрасно осознаю, что не все клиенты, обращающиеся к нам, имеют опыт в сфере строительства или знакомы со строительными материалами.

Так же они часто задают вопросы по поводу посещения торговых центров, например, куда им обратится чтобы получить документы, где вернуть заказ, как оплатить заказ и т.д. Тогда я беру эти вопросы на контроль, и выезжаю в наш строительный торговый центр для того, чтобы пройти путь клиента. Теперь я знаю, как ответить на любой запрос.

Такие поездки позволяют мне не только помочь клиенту, но и увидеть, оценить материалы, которые я предлагаю и лично ознакомиться с их качеством, что в дальнейшем способствует более информированным консультациям.

Я всегда поддерживаю новые направления работы и развития, поэтому с готовностью принимаю участие в различных инициативах. Недавно меня включили в список сотрудников, которые будут тестировать чат-бот, предназначенный для упрощения нашей работы. Эта технология поможет нам быстрее находить ответы на рабочие вопросы и улучшит качество обслуживания клиентов.

Мой профессионализм, высокие показатели работы, отзывы клиентов и моих коллег подтверждают то, что я лучший в своей номинации. Участие в этом конкурсе сделало меня еще сильнее, познакомило с интересными людьми и вдохновило на новые свершения.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

В процессе своей работы в пресс-службе Главного управления МЧС России по Новгородской области мне была оказана честь — получить медаль МЧС России «За пропаганду спасательного дела». Эта награда стала для меня не просто знаком признания, но и мощным источником вдохновения, который побуждает меня продолжать активно распространять знания о безопасности и спасении жизней. Каждый день я осознаю, насколько важна моя миссия, и как она может изменить судьбы людей.

В официальной группе ВКонтакте МЧС России был опубликован видеоролик, посвященный мне и моей работе. Это видео стало ярким отражением моих усилий и стремления внести вклад в важное дело. Оно не только демонстрирует мои достижения, но и подчеркивает значимость работы всей команды, с которой мне посчастливилось сотрудничать. Я надеюсь, что этот ролик вдохновляет других на активные действия, ведь каждый из нас может стать носителем знаний, способных спасти жизни.

Моя работа не ограничивается только информационным сопровождением. В 2011 году я участвовал в постановке рекорда, который впоследствии был занесен в Книгу Рекордов Гиннеса. Этот опыт стал для меня не только увлекательным приключением, но и возможностью продемонстрировать, как объединенные усилия могут привести к значимым результатам. Наличие сертификата подтверждает, что вместе мы можем достичь великих высот.

Работая в команде «Петровича», я продолжаю вести активный образ жизни и поддерживаю все инициативы компании. Я снимал и монтировал ролики для прошедшего этим летом спортивного фестиваля.

Вот Вы и познакомились с частью моей жизни. Своим эссе я хотел подчеркнуть важность командной работы, стремления к совершенству и духа победы. Настоящий чемпион не тот, кто никогда не проигрывает, а тот, кто умеет подниматься после падений. (прил. 1, стр. 9, 10)

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Клюшин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Михаил
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер отдела сопровождения продаж