



## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Лис Виктория
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СТД Петрович, ООО
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Великий Новгород
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	800
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://petrovich.ru/">https://petrovich.ru/</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>ССЫЛКА на VK Видео</b>	<a href="https://vkvideo.ru/video-138558556_456239400">https://vkvideo.ru/video-138558556_456239400</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Добрый день, дорогие жители волшебного мира! Меня зовут Виктория Лис, и я рада приветствовать вас в своей сказочной истории.

Я живу в удивительном городе Великий Новгород, где каждый камень хранит свои тайны. У меня много увлечений: люблю читать, играю на нескольких музыкальных инструментах и занимаюсь благотворительностью. Кроме того, я счастливая мама. Но к чему эта предыстория, спросите вы?

Каждый рассказ начинается с чего-то.

В 2016 году подруга предложила стать частью команды ООО СТД «Петрович». Я задумалась: «Где я, и где строительные материалы? Я лишь представляю, как выглядит молоток, хотя даже никогда не держала его в руках.» Но вдруг пришло осознание: «Я не боюсь трудностей!» И в этот момент сделала решительный шаг вперёд, готовая встречать приключения.

На тот момент моя работа была далека от волшебства.

В первые месяцы моего пути я столкнулась с множеством испытаний: работа в Контакт-центре требовала настоящей магии стрессоустойчивости и способности мгновенно реагировать на запросы клиентов. Но я не собиралась сдаваться. Я решила использовать каждую возможность для обучения. Задавала вопросы более опытным коллегам и активно искала способы увеличить свою эффективность, превращая каждую трудность в волшебное приключение.

Уже через 2 месяца я успешно сдала экзамен подтвердив знания ассортимента, а всего через полгода стала лучшим сотрудником по показателям.

Сейчас моя работа напоминает волшебство, только вместо палочки у меня гарнитура. С легкостью разбираю сложные ситуации, потому что обрела глубокие знания от логистов, кладовщиков и отдела ассортимента, которые помогают мне работать ночью.

Ночью пробуждается магия! Моя смена начинается в 20:00. Пока вы мирно спите, я запускаю грузовики с доставкой. Чтобы утром вы могли починить заветный источник или изменить атмосферу в своем замке с помощью красок и обоев.

За 8 лет работы я:

- стала примером для коллег – мои KPI всегда на высоте;
- прошла более 68 обучающих курсов – по продажам, ассортименту, групповой динамике и т.п.;
- посетила заводы Кнауф, Плитонит и Основит – для изучения ассортимента и технологии применения;
- стала опорой для своего руководителя – организую онлайн-мероприятия для укрепления командного духа и помогаю новым коллегам адаптироваться;
- клиенты возвращаются и хотят работать именно со мной – я обеспечиваю качественный сервис и быстро решаю их вопросы.

«Петрович» стал для меня компанией, в которой я могу расти и развиваться. Я полностью разделяю наши ценности:

- Человек в приоритете – помогаю внутренним и внешним клиентам;
- Развитие – каждый день я выделяю час времени для получения новых знаний, чтобы стать лучше, чем была вчера; (Слайд 13)
- Преодоление – ставлю новые цели по выполнению показателей и всегда достигаю их.

В среднем я обрабатываю 1113 контактов в месяц, что составляет 12 243 контакта в год. За 8 лет это примерно 97 944 клиента - столько же, сколько людей живет в небольшом городе. Благодаря своим знаниям, я помогла этим людям построить уютные дома, создать ремонты и решить самые сложные задачи. Я помогаю строить жизнь!

Я добилась своей цели, став лучшим оператором и надежным профессионалом для своих клиентов. Это стало моим пропуском в захватывающий мир Хрустальной гарнитуры.

Знаю, вам интересно узнать о моих волшебных показателях, поэтому я с радостью открою завесу тайны!

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

«Петрович» сегодня — это ведущая компания по продаже строительных материалов в России и первая DIY-экосистема сервисов и услуг в стране.

**Первая стратегическая цель** – успешный бизнес и увеличение прибыли.

- Я понимаю потребности каждого клиента и предлагаю то, что ему нужно. Делаю допродажи с заботой о клиенте, чтобы у него было всё необходимое для работы. Именно поэтому мой оборот постоянно растет, и я выполняю план не ниже 150%. (Слайд 6)
- Всегда есть куда расти, поэтому я провожу тренинги по продажам, вдохновляя коллег и мотивируя их. За последние два года я обучила 445 участников, и каждый из них увеличил свой оборот в среднем на 15%. (Слайд 12)

**Вторая стратегическая задача компании** — удерживать ведущие позиции на рынке строительных материалов.

- Вечером люди спешат вернуться в свои уютные уголки после долгого рабочего дня, усталые и жаждущие отдыха. Они звонят, чтобы быстро решить свои вопросы, и моя искренняя забота о клиентах помогает мне. Это подтверждается их благодарными отзывами. (Слайд 19)

Все мы имеем право на ошибку, и операторы не исключение. Чтобы минимизировать негативные последствия для клиентов, я провожу верификацию заказов других операторов:

- за последний год я проверила 3621 заказ;
- исправила ошибки в 252 заказах;
- компания сэкономила 142 639 рублей на издержках.

В разгар строительного сезона магия работы усиливается. Заказов становится больше. В такие моменты, словно по волшебному взмаху гарнитуры, я с радостью выхожу на помощь, чтобы клиенты не ждали в очереди и могли наслаждаться качественным сервисом. За летний период я провела на линии дополнительные 54 часа.

Таким образом, я поддерживаю клиентов и компанию, снижая нагрузку, а также создаю атмосферу гармонии и эффективности.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Теперь хочу познакомить вас со своими показателями.

**АНТ** –общее время обработки вызова включает время поднятия трубки, продолжительность разговора и время, затраченное на поствызывную обработку.

При норме ночных показателей 416 секунд, мой показатель всего 264 секунды. Это значит, что клиенты проводят меньше времени на линии и получают возможность быстрее оформить свои заказы. (Слайд 7)

**АСW** - время, затраченное на обработку контакта после разговора. Норматив составляет 100

секунд, я справляюсь за 52 секунды. (Слайд 8) Это помогает мне эффективно обрабатывать запросы клиента.

**Скорость ответа** на звонок удивляет, ведь обычно требуется до четырёх секунд, а я же успеваю ответить всего за 1,1 секунды! Это позволяет клиентам не ждать и получать помощь в кратчайшие сроки.

**Ошибки оператора** - неправильные действия специалиста, которые привели к убыткам для компании и клиента. Это может включать срыв доставки, неправильно оформленный материал или неоформленные услуги.

Мы все люди, и, следовательно, способны допускать погрешности. В начале работы я допускала 2-3 ошибки в месяц - это довольно много. Я хотела работать как можно лучше, чтобы не подводить ни клиентов, ни компанию, ни саму себя. Каждая претензия клиента глубоко меня волновала, и я искренне хотела улучшить свою работу.

Благодаря моему упорству и помощи коллег, мне удалось сократить количество ошибок до нуля и удерживать этот показатель в течение года. (Слайд 9)

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)**

### **Каждый важен!**

Клиенты обращаются к нам, потому что знают: с «Петровичем» можно решить любую задачу!

Я всегда стараюсь взглянуть на ситуацию глазами клиента, чтобы глубже понять его чувства и потребности. Я отправляла лекарства с водителем, оформляла доставку еды и вызывала такси.

Это не просто слова. Однажды, в 01:00, раздался звонок от девушки, которая только что выписалась из больницы с шестимесячным малышом. В ее квартире проводился ремонт, и у ребенка началась аллергия - насморк и плохой сон. Она была в панике и искала решение.

Я вспомнила, что газобетон гипоаллергенный, и предположила, что проблема может быть в пыли. Мой личный опыт как мамы с ребенком, страдающим аллергией, помог мне успокоить ее. Я посоветовала проветрить помещение и провести влажную уборку, а также уточнила, остался ли грунт после ремонта. Мы обсудили ее действия, и я попрощалась с надеждой, что клиентке поможет мой совет.

Когда она перезвонила через час и сообщила, что ребенку стало лучше, я почувствовала невероятную радость. В такие моменты осознаешь, что работа в «Петровиче» - это не обязанность, это призвание.

Я общаюсь с клиентами в атмосфере дружелюбия и открытости. В «Петровиче» нет скриптов, что позволяет нашим специалистам вести беседы естественно и непринужденно, адаптируясь к потребностям каждого клиента. Внутренний контроль основан на четких критериях оценки, что позволяет мне поддерживать высокий стандарт обслуживания и постоянно развивать свои навыки. Я стремлюсь к совершенству и делаю все возможное, чтобы каждый разговор с клиентом был качественным!

**Мониторинг** в нашем Контакт-центре - не просто контроль качества, а важный инструмент для предоставления отличного сервиса. Мои показатели мониторинга 98%. (Слайд 11) Ни одного

неприемлемого звонка за 8 лет работы.

**CSI** демонстрирует, насколько клиент остается доволен результатом разговора с менеджером. И я с гордостью отмечаю, что за последние три месяца из 47 опрошенных клиентов 47 оценивают меня на 10 баллов! (Слайд 10)

В нашей компании есть Комитет, в рамках которого рассматривают истории о проявленных на работе ценностях. Из 43 историй моя была отмечена как одна из лучших. (Слайд 13)

Представьте, что вы на месте клиента. Часы показывают 01:00, и вам срочно нужна помощь в выборе строительных материалов. Не волнуйтесь - звоните мне! Я всегда на страже и готова помочь вам решить любые вопросы!

### **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

«Человек в приоритете» - ценность, которая касается не только наших клиентов, но и сотрудников. У нас есть сообщество Амбассадоров, которое активно поддерживает коллег. Мы организуем мастер-классы для сотрудников из различных городов, проводим совместные встречи и челленджи. (Слайд 14)

Особенно приятно, что на эти мероприятия приходят не только взрослые, но и маленькие Петровичи, которые с раннего возраста чувствуют магию нашей работы.

С недавнего времени эта философия стала и моей почетной миссией!

В сентябре компания организовала слет Амбассадоров. Это трехдневное событие включало экскурсию по новому центральному офису, увлекательную прогулку по Санкт-Петербургу и двухдневное обучение с экспертом, где мы обсудили наши компетенции, новые методики и инструменты для работы с командой. (Слайд 14) Мы обменялись опытом и приобрели новые навыки.

Теперь я смогу еще эффективнее помогать сотрудникам расширять горизонты общения за пределами рабочего процесса. Несмотря на то, что мои коллеги находятся в разных городах - Великий Новгород, Таганрог, Санкт-Петербург, Краснодар и Воронеж - это не мешает нам объединяться. Мы проводим тематические онлайн-встречи каждый месяц, участвуем в благотворительных акциях и играем в настольные игры.

За последние 6 месяцев я организовала:

- 6 тематических встреч (головоломки, путешествия, онлайн-мафия, угадай мелодию, польза правильного питания, домашние животные);
- 2 раза съездили в приют для животных «Кошкин Дом», «Спасение»;
- онлайн-викторина по книге «Гарри Поттер».

Коллеги из других городов также хотят встретиться в оффлайн формате. Я предложила организовать тестовый коворкинг в Ростове-на-Дону. Встреча прошла удачно. (Слайд 14) В настоящее время этот формат работы намерены внедрить в компанию.

Коллеги получают от меня не только знания, но и искреннюю заботу и поддержку. Моя эмпатия помогает мне поддерживать наших сотрудников. В качестве тренера я развила свои компетенции и

навыки, которые позволяют мне оказывать помощь опытным сотрудникам и способствовать удержанию новичков. (Слайд 20)

Моя активность и стремление находить решения разнообразных задач привлекают коллег из других групп, которые приходят за советом.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Многие говорят, что продавать - это сложно. Но это не про меня и мою команду!

Чтобы сделать работу более интересной, я превратила её в игру. Когда строительный сезон заканчивается и нужно увеличить продажи, я рисую квадрат 10 на 10 и закрашиваю одну клетку за каждую продажу. Цель - закрасить весь квадрат за смену.

Этот метод я узнала из книги по психологии и поделилась им с коллегами. Сначала мы просто обсуждали свои успехи, но вскоре это обрело соревновательный дух! Мы ввели приз для того, кто сделает больше всего продаж. Так мы не только разнообразили работу операторов, но и увеличили объем продаж нашей команды. (Слайд 15)

Но это еще не все!

Управлять атмосферой общения можно с помощью интонации. Если вы сутулитесь, ваш голос будет звучать неуверенно и сдавленно. Расправьте плечи - и ваш голос зазвучит глубже и увереннее.

С коллегами мы договариваемся, каким голосом будем общаться сегодня: глубоким или легким, игривым или спокойным. Затем мы отслеживаем, кто из нас продал больше за смену. Это отличная нематериальная мотивация, которая приносит пользу не только нашей компании, но и нашим клиентам.

Моя волшебная гарнитура подсказывает о том, как важно рассказать вам о моем новаторском изобретении - кнопке для быстрого отправления счетов!

У нас есть внутренний сайт компании, где все сотрудники делятся своими идеями. Я предложила создать кнопку для мгновенной отправки счетов клиентам. Это маленькое, но мощное новшество сократило время обработки звонка на целых 5 секунд. Представьте, если каждый оператор сможет сэкономить 5 секунд - мы сможем ответить большему числу клиентов за меньшее время. Это значит, что они будут меньше ждать на линии, а мы, в свою очередь, получим больше заказов! В результате наша компания будет расти с еще большей скоростью! (Слайд 15)

## **ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

Прочитав мое эссе, вы убедились в высоком уровне моих показателей, давайте резюмируем.

Я постоянно в лидерах по продажам и показателям. У меня высокая скорость работы.

За 8 лет я стала специалистом не только в продажах, но и в операционной деятельности, поэтому меня, как эксперта, приглашают в такие проекты как разработка нематериальной мотивации, исправление ошибок.

Я участвую в проекте по улучшению обработки обращений в Контакт-центре. Исправляю допущенные недочеты, чтобы сохранить лояльность клиентов. Таким образом, я вношу свою лепту в стратегические цели компании.

Также я совмещаю операторскую должность, роль тренера и наставника, что тоже высоко оценивают мои коллеги. (Слайд 16) Обратная связь по тренингу 9,8 баллов из 10, внутренняя оценка по супервизии 2,78 из 3 баллов. (Слайд 16) За сильный старт в отделе обучения меня наградили поездкой в Санкт-Петербург, как одну из лучших тренеров. (Слайд 18) Сейчас мне предложили войти в кадровый резерв в Отдел обучения на должность Методист образовательных программ направления софт. (Слайд 21)

Компания также ценит мою преданность ей. В прошлом году я получила звезду за 7 лет работы в компании (Слайд 17). В течение этих лет я с удовольствием общаюсь с нашими клиентами. В этом году я одержала победу во внутреннем конкурсе «Оператор года».

Горжусь тем, что участвую в конкурсе Хрустальная гарнитура! Уверена, что моя компетентность и профессионализм помогут мне не только показать свою успешность, но и достойно представить нашу компанию.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Моя сказочная история подходит к концу. Так в чем же секрет волшебства?

А секрет волшебства в том, что его нет.

Мне помогают знания, профессионализм и постановка целей по SMART. Чтобы достичь своей цели, она должна быть конкретной, измеримой, достижимой, значимой и ограниченной по времени.

В общении с клиентами мне помогают знания психологии и эмпатия.

Я получаю благодарные отзывы и сохраняю чуткость, потому что всегда задаю себе вопрос: «Что бы я почувствовала на месте клиента сейчас?»

Получение титула «Оператор года» для меня - не только признание моих усилий, но и мотивация продолжать развиваться. Я надеюсь, что мой пример вдохновит других стремиться к высоким стандартам и сделает нашу команду еще сильнее!

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Лис
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Виктория Сергеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Менеджер отдела продаж