


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Гришина Екатерина
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Страховой Дом ВСК
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Волгоград
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	203
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.vsk.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на VK Видео	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Привет, друзья! Меня зовут Гришина Екатерина, и я — ваш проводник в мир клиентских чатиков! Да-да, я главный специалист по работе с клиентскими чатами в страховой компании ВСК.

Закончив колледж со специальностью «Страховое дело», я думала, что меня ждет скучная жизнь в офисе с кучей бумаги и печатями. Но нет! Это было только начало моего увлекательного приключения!

Знаете, есть такая фраза: «Бойся своих желаний». Я бы добавила: «Но не слишком, а то вдруг они

сбудутся!» В октябре 2021 года я начала работать оператором голосовой поддержки. Честно говоря, в нашей компании тогда не было даже отдела «Чат-поддержка».

И вот однажды, в самый обычный день, раздается звонок от клиента, который заикался так сильно, что я думала, он сейчас в ритм рэпа войдет! Мне стало так его жалко, что я подумала: «Вот бедняга, ему сейчас придется долго объяснять свои проблемы! А ведь мог бы просто написать в чат и сделать себе жизнь проще, как дважды два!»

И тут, как по волшебству, через месяц ко мне подходит наш начальник и говорит: «Екатерина, у нас открывается новый отдел «Чаты», хочешь перейти?» Я в шоке: «Неужели мои мысли прочитали?!» Конечно, я согласилась, и с марта 2022 года я стала настоящим специалистом по работе с клиентскими чатами.

Так что, если у вас есть вопросы или проблемы, не стесняйтесь, пишите! Я здесь, чтобы сделать вашу жизнь проще и веселее! Давайте общаться — в чате все проще, чем по телефону!

Первое время было настоящим испытанием, ведь мы запускали пилотный проект с нуля! Это было похоже на создание нового сорта пиццы: много теста, немного начинки и постоянное стремление не сжечь все в печи. Я тут не просто так, а с диагнозами — S-образный сколиоз 3 степени и сахарный диабет 2 типа, которые были поставлены мне в 10 лет и привели к инвалидности. Но, знаете, я не из тех, кто будет сидеть и ныть! Я поняла, что жизнь не всегда легка, но попав в нашу команду, почувствовала себя как дома. Здесь меня приняли с открытыми объятиями, и я не ощущаю себя «особенной» — скорее, как в большой, дружной семье!

В начале нас было всего шесть человек: наш руководитель, я и еще четыре оператора. Некоторые из них пришли, не зная о страховании ничего, и я сразу встала на путь наставничества. Я вкладывала всю свою душу в развитие отдела, будто это был мой собственный детский проект, стремясь донести до клиентов, что я здесь, чтобы помочь им. Мы работали как единый механизм, и наш отдел начал расширяться, если бы мы запустили вирусный тренд в соцсетях! Клиенты все активнее пользовались чатом, и нам добавили вакансии ведущих и главных специалистов.

И благодаря моему упорному труду, знаниям и тому, что на меня всегда можно положиться, я получила повышение и стала главным специалистом! Да, я знаю, как это звучит: «Скромная Екатерина, но с амбициями, как у рок-звезды!»

Теперь мои цели и задачи — это повысить уровень клиентской удовлетворенности, чтобы каждый запрос в чате получал быстрый и качественный ответ. Я как шеф-повар, который постоянно обновляет меню — обновляю и усовершенствую скрипты и инструкции по работе с клиентами. И, конечно, не забываю о своей роли наставника, передавая знания и навыки новичкам. Так что, если у вас есть вопросы, я здесь, чтобы помочь!

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Работая главным специалистом, я словно дирижер в оркестре, управляю множеством процессов в компании! Одним из самых важных аспектов моей работы является оперативное и грамотное урегулирование вопросов клиентов. Скорость и точность ответов — это как шутка, которая должна быть в нужный момент: если промахнулся, то смеха не дождешься! Чтобы быть на высоте, я создала и усовершенствовала свою собственную базу знаний.

Но не только клиенты требуют внимания! Обучение и координация новых сотрудников — это тоже моя миссия. Я же опытный шеф-повар, который делится своими секретами с новыми поварами. Правильное наставничество помогает новичкам быстрее освоиться и начать работать эффективно.

У нас есть специальный сервис «Адаптация», в который входит «Карта адаптации». Это не просто карта, а настоящая сокровищница практических и теоретических занятий! В разработке этой карты я принимала участие, и постоянно ее корректирую, как будто это мой личный проект в мире стартапов.

Я подхожу к обучению нестандартно. Например, в первый день я рассказываю о работе, а потом, наблюдая за заинтересованностью новичка, показываю, как все устроено. А на второй или третий день могу посадить стажера за чат — это что дать ему ключи от спортивной машины, чтобы он почувствовал скорость! Подсказываю ему, чтобы он сам прочувствовал процесс, ведь «смотреть со стороны» и «делать самому» — это как смотреть кулинарное шоу и пытаться повторить рецепт без инструкции!

Когда мы только начинали, обучение длилось две недели, а теперь, как опытный наставник, я сократила время адаптации до 7-10 дней. Это не только ускоряет процесс, но и экономит деньги.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Первое, что помогает мне быть эффективным — это осознание важности клиентского сервиса. Отдел клиентских чатов — это как сердце компании, бьющееся в ритме сообщений. Каждая минута и каждое сообщение здесь важны, как последний кусочек пиццы на вечеринке! Моя задача — обеспечивать оперативные и точные ответы на запросы клиентов, минимизируя время ожидания и улучшая качество обслуживания. Я словно супергерой, только вместо плаща у меня — клавиатура!

Второй компонент — управление временем и приоритетами. В условиях постоянного потока запросов от клиентов правильное распределение времени и ресурсов — это как игра в шахматы: нужно думать на несколько ходов вперед! Использование алгоритма и базы знаний помогает мне справляться с этой задачей. Я знаю, на какой чат можно ответить быстро и закрыть, будто закручивая крышку на банке, а на какой вопрос клиента потребуется целая лекция, чтобы не допустить просрочек.

Третьим компонентом моей операционной эффективности является работа в команде. Наш отдел — это не просто группа специалистов, а единый механизм, где каждый как шестеренка в часах: все работают вместе, чтобы не дать времени остановиться! Важно поддерживать высокий уровень коммуникации, делиться знаниями и опытом, а также активно участвовать в разработке и улучшении внутренних процедур. Не стесняюсь просить коллег о помощи, ведь даже супергероям нужна команда! Раз в неделю устраиваем мозговой штурм по сложным кейсам, где идеи летают, как попугай на карнавале!

И, конечно, нельзя забывать о личной мотивации. Работа в страховой компании — это же постоянный экзамен на стрессоустойчивость. Моя мотивация основана на ясном понимании целей компании и значимости моей роли в их достижении. Я как штурман на корабле, который ведет команду к успеху!

Моя операционная эффективность в должности главного специалиста строится на сочетании нескольких ключевых факторов. У нас в отделе есть несколько показателей для оценки KPI. И вот мои достижения:

1 квартал:

SL реакция — 93,6% (при цели в 90%)

SL по решению — 92,1% (при цели в 90%)

Качество по чек-листу — 98,7% (при цели в 95%)

2 квартал:

SL реакция — 95,1% (при цели в 90%)

SL по решению — 94% (при цели в 90%)

Кчество по чек-листу — 98,9% (при цели в 95%)

3 квартал:

SL реакция — 96,8% (при цели в 90%)

SL по решению — 95,2% (при цели в 90%)

Качество по чек-листу — 100% (при цели в 95%)

И напоследок, хочу похвастаться своим CSI, который составляет 4,9 (при цели в 4,5) — это самый высокий результат в отделе! Хотя он и не входит в мой KPI, я все равно горжусь этим, словно мама гордится своим ребенком на выпускном!

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Одним из самых ярких и запоминающихся моментов в моей карьере стало обращение в чат от пожилого человека, который потерял свой дом из-за пожара. Вы только представьте: он, как будто попал в фильм ужасов, и вместо того, чтобы искать выход, оказался в нашем чате, полный отчаяния и не зная, что делать дальше. Вы же помните? Я - как супергерой в капюшоне, взялась за дело и поэтапно описала ему, какие шаги нужно предпринять для получения страховой выплаты. И, конечно, не забыла поддержать его словами: "Все будет хорошо!" — ведь иногда даже самые простые слова могут быть как бальзам на душу.

Когда все было успешно решено, его благодарность и теплые слова стали для меня настоящим сокровищем, которое я храню в своей памяти. Это напоминание о том, как важна моя работа, как будто я не просто оператор чата, а целый спасатель в мире страхования!

За годы работы в страховой компании я не только прокачала свои профессиональные навыки, но и стала настоящим знатоком человеческой природы. Я поняла, что знать полисы и инструкции — это, конечно, круто, но гораздо важнее уметь находить правильные слова для поддержки и утешения в трудные времена. Ведь клиент, который обращается к нам впервые, может чувствовать себя так, будто его бросили в океан без спасательного круга. И моя задача — сделать так, чтобы он знал: "Эй, не переживай, все под контролем, ты пришел за помощью, и мы тебя не бросим!"

Каждый мой чат — это не просто обращение клиента, а целая история, полная эмоций и переживаний. И я — просто человек, который знает о страховании и процессах чуть больше, чем среднестатистический человек, который только что проснулся от долгого сна.

Также в текстовом общении есть своя изюминка: нужно уметь понимать клиента, ведь иногда он сам не может четко объяснить, с каким вопросом пришел. Со временем я научилась "читать мысли" и понимать их "с полуслова". На старте проекта мой CSI (Customer Satisfaction Index) был 4.42, и я думала, что дело в моих консультациях. Я начала анализировать свои диалоги, как детектив, пытаюсь выяснить, что же я делаю не так. Но, как оказалось, низкий показатель CSI был связан с техническими проблемами. После их устранения мой CSI взмыл до 4.9 (при цели в 4.5)! Теперь я чувствую себя не просто оператором, а настоящим мастером своего дела!

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Поскольку я с самого открытия направления в команде чатеров, мои коллеги стали для меня настоящей семьей. Да-да, именно так! Если провести аналогию, то в семье без вовлеченности — как без соли в борще: вроде и есть, но что-то не так. Мы со своей сменой стараемся раз в две недели собираться в кафе или боулинге, и у нас есть одно святое правило — не говорить о работе! Ведь даже если работа любимая, от нее нужно отдыхать, а не обсуждать, кто забыл ответить на сообщение!

Мне не безразлично всё, что здесь происходит. Становиться равнодушной для меня — как стать вампиром на диете: невозможно! Я всегда готова протянуть руку помощи своему коллеге, когда ему нужна поддержка, будь то в рабочем процессе или за его пределами. Если мы команда, то должны оставаться командой даже после работы. У нас есть чат в Telegram, где любой может задать вопрос, касающийся работы. Я всегда с радостью помогаю, даже посреди ночи! Да, у нас отдел работает круглосуточно, как круглосуточная пиццерия — только вместо пиццы мы раздаем ответы на многие вопросы!

Вовлеченность — это навык, который требует постоянного развития и подпитки, на подобие хорошего цветка, который нужно поливать. Именно такой подход делает нашу работу осмысленной и даже приносит удовольствие. Я горжусь тем, что я часть такой неравнодушной и вовлеченной команды! Мы не просто чатеры, мы — настоящая команда супергероев, готовая прийти на помощь в любое время!

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

В нынешние непростые времена люди особенно остро нуждаются в понимании, вовлеченности и заботе. В чате я придерживаюсь следующих правил:

Уточнить и вникнуть в суть вопроса, дать клиенту выговориться.

Расположить клиента к себе, дать ему понять, что ты действительно хочешь помочь и заинтересован в этом.

Не боюсь признавать ошибки. Мы воспринимаем их как точки для роста. Если проблема произошла на нашей стороне, я спокойно и искренне приношу извинения от лица компании.

В итоге мы с командой анализируем ошибки, продумываем, как при отрицательном решении составить такой ответ, чтобы клиент всё равно остался доволен и научились предоставлять клиентам подробные ответы, сокращая количество повторов вопросов.

Я собрала шаблоны ответов на часто задаваемые вопросы, чтобы каждый раз не писать одно и то же. В этих ответах содержится вся развернутая информация: когда зарегистрировано заявление, под каким номером, срок рассмотрения и что будет в итоге, например, смс-оповещение клиенту о результате. Далее я предложила сотрудникам своего сектора воспользоваться этими шаблонами, как волшебными палочками!

В результате среднее время консультаций по этой тематике сократилось с 15 минут до 7, а доля повторных вопросов от клиентов уменьшилась на 10%.

В процессе наставничества новых сотрудников я считаю, что информацию по продукту нужно объяснять так же просто, как и для клиента, ведь если сотрудник не будет понимать, то и клиент ничего не поймет. Я провожу параллели между нашей профессиональной деятельностью и обычной повседневной жизнью, как если бы мы были героями одного большого комедийного шоу!

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Работа в чатах и в клиентской поддержке — это как быть пилотом в самолете, который постоянно летит по одному и тому же маршруту. Каждый день у нас одна задача — помочь клиенту, и если смотреть на это с одной стороны, то можно подумать, что жизнь скучна, как вечерний сериал без интриг. Но не все так просто!

Но если не регулировать процесс своей работы, можно столкнуться с выгоранием, как будто ты сжег все свои запасы дров на костре, и теперь сидишь в холодной комнате без одеяла. Чтобы избежать этого, я стараюсь разнообразить рабочий процесс всеми возможными способами — это сравнительно, как шеф-повар, который добавляет специи в однообразное блюдо!

В нашем отделе я частенько использую разные методы, чтобы сделать рабочий день более интересным. Например, я регулярно посещаю тренинги, такие как:

Наставничество и коучинг (где учимся быть не только наставниками, но и супергероями для наших клиентов);

Критическое мышление (чтобы не только решать проблемы, но и предугадывать их, как настоящий детектив);

Создаем технологичное будущее (где мы мечтаем о дронах, которые будут отвечать на вопросы клиентов);

Как добиваться результата (чтобы каждый наш день был как финал Олимпийских игр — с медалями и аплодисментами)!

Все эти знания я применяю на практике, равно как швейцарский нож в мире клиентской поддержки. А в свободное от работы время я изучаю материалы, чтобы улучшить качество своей работы, как настоящий ученый в лаборатории. Так что скучать нам не приходится!

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Сегодня я горжусь тем, что работаю в страховой компании! Да, вы не ослышались — это не просто место, где мы продаем полисы и собираем бумажки! Я знаю, что моя работа имеет смысл и реально помогает людям в непростых ситуациях. Это якобы быть супергероем, только без плаща и с чашкой кофе вместо кофеина в крови!

Как бы сложно ни было пройти путь к этой заветной должности, я благодарна за каждый шаг, который привел меня к тому, чтобы стать оператором чата в этой замечательной компании. Я научилась строить доверительные отношения с клиентами, разбирать сложные случаи и предлагать надежные решения. Это наподобие быть детективом, только вместо расследования преступлений я расследую, почему клиент не может найти свой полис!

С годами я приобрела ценный опыт и расширила свои компетенции. Оглядываясь назад, я понимаю, что каждая ступень в моей карьере, от учебы в колледже до работы в офисе и перехода в чат-поддержку, была важным шагом на пути к саморазвитию и удовлетворению профессиональных амбиций. Мой путь подтвердил важность адаптации и готовности к изменениям, как у хамелеона, который всегда находит подходящий цвет для своего окружения!

И, конечно, я не могу не упомянуть, что моя работа отмечена благодарностью Руководителем Управления клиентского сервиса. Он похвалил меня за высокий уровень вовлеченности в рабочий процесс и способность выручить команду в трудный период. Это как получить Оскар за «Лучший актер второго плана», только вместо красной дорожки — офисная кухня с печеньками!

В будущем я планирую расти и развиваться. Почему бы и нет? Я уже готовлюсь к этому, как к финалу «Танцев со звездами». Заключительным приложением, я считаю, что более чем достойна в данной номинации. Так что, держитесь, мир! Я иду к вершинам!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Гришина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Екатерина Валерьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист