




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Сныщерева Юлия
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Тула
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1192
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru">https://www.sberbank.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>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на VK Видео</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

ЕГЭ. Я думаю, каждому взрослому человеку в России известно, что означает данная аббревиатура. Сталкивались ли вы с чувством, когда вам хотели навязать чужую жизнь? Я - да. С самого раннего детства мои родители мечтали о том, что я стану врачом. С 6 по 11 класс долго и мучительно я изучала те самые дисциплины, которые никак в дальнейшем не повлияли на выбор моей профессии потому, что уже тогда я знала, что врачом не стану. Параллельно, самостоятельно я обучалась другим предметам, которые привели меня в будущем в Сбер. С чем связано такое разделение

мнений? **Мне всегда нравилась финансовая сфера, я обладаю математическим складом ума.** В свою очередь, банки играют очень важную роль в жизни каждого человека, и мне всегда хотелось не только лучше понимать все финансовые процессы, но и стать частью их. **Чтобы отстоять свою позицию перед самыми близкими людьми, мне пришлось сдавать 7 (не 3-4 по стандарту) экзаменов после окончания 11 классов, часть из которых относилась к медицине, другая часть-к финансам.** Врачом, как вы понимаете, я так и не стала. Расстроились ли мама с папой из-за моего выбора? Нисколько! Все потому, что на своем примере я смогла показать им значимость банковских сотрудников. Основную идею - помогать людям, я не утратила, а только усилила. **Я очень люблю и ценю своих маму и папу. Для меня очень важно то, что они для меня сделали. Благодаря их поддержке сейчас я работаю там, где и мечтала.**

Так три года назад я начала свою карьеру в Сбере, полная энтузиазма и амбиций. **С самого первого дня мой опыт работы был связан с контактными центром.** Первая должность заключалась в привлечении клиентов микро-малого бизнеса на расчеты по внешнеэкономической деятельности в нашем банке. **Я усердно работала, выполняла все целевые ориентиры и показатели, развивалась профессионально. Для меня всегда было важно не просто достичь поставленных целей, а еще и преуспеть в них.** И однажды это усилие было отмечено моим будущим руководителем, который назначил меня на должность менеджера по работе с ключевыми клиентами. Это был важный момент в моей карьере, который подтолкнул меня к мысли о том, что теперь я обязана не просто привлечь клиента, но еще и сопроводить всю его внешнеэкономическую деятельность с особой ответственностью.

Моя роль ключевого менеджера началась с ежедневных звонков клиентам (не менее 80 в день) с различными кейсами. **Я работаю с территорией Сибирского банка, к которой относятся подразделения Омска, Томска, Новосибирска, Алтая и Кемерово.** Чтобы подстроиться под часовую разницу между мной и клиентами, я выхожу на работу в 7 утра по Московскому времени. Дальность территорий никак не препятствует решению вопросов компаний. По работе в целом не бывает двух одинаковых ситуаций, и мне приходится адаптироваться под потребности каждого клиента. Помимо основной цели-помочь держателям крупного бизнеса, я всегда хотела вдохновить их на постоянное сотрудничество со Сбербанком. Таким образом, за последний год мне удалось удержать порядка 90% от общего количества клиентов в моей базе, их у меня больше 900. В ходе телефонных разговоров я устанавливаю индивидуальный подход абсолютно ко всем клиентам.

**За проактивную позицию в рабочих и нерабочих процессах, результативность, целеустремленность и оптимизм я была признана лучшим сотрудником нашего Регионального центра Тула по итогам 2023 года.** Для меня роль ключевого менеджера - это инвестиция в будущее компании и создание успешного клиентского сервиса.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Одним из ключевых влиятельных аспектов Сбера является его доход. **В течение квартала я привлекаю не менее 5 крупных компаний, которые начинают работать с нами по внешнеэкономической деятельности** Я, подробно анализируя деятельность и специфику организации, с которой работаю, приглашаю поучаствовать в тех встречах, где точно знаю, что они смогут найти партнеров. За 2 квартал я стала лидером подразделения по продаже онлайн-мероприятий

Став ключевым менеджером, для повышения эффективности моей работы и работы моих коллег, я не раз проводила анализ того, на что сотрудники тратят больше всего времени работе **На основе этого, я направляла предложения разработчикам нашей рабочей программы.** Мною были

предложены идеи по отражению всей информации по клиенту в едином поле, с его контактными данными, территориальным банком, адресом и сегментом, к которому компания принадлежит. **До реализации каждый сотрудник тратил на поиск в среднем 1 минуту 36 секунд. До минимум 15 новых клиентов в день менеджер должен дозвониться, предварительно проверив все данные. Тем самым, каждый менеджер теперь экономит около 40 минут, используя это время на привлечение еще большего количества клиентов**

Хочу с гордостью рассказать и о наставничестве. Спустя год с начала моей карьеры в Сбере мой руководитель решил, что мне необходимо делиться своим опытом с новичками. **До обучений стабильно у каждого начинающего сотрудника было в среднем от 2 до 5 ошибок в месяц.** Сейчас мне удалось свести к 0 количество не верных консультаций менеджеров. Двое учеников, завершившие 3 месяца адаптации, до сих пор показывают высокие результаты по ключевым показателям. Эти успехи подтверждают, что правильный подход к обучению и мотивации может существенно повлиять на результаты работы команды и достижение общих целей компании.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Американский предприниматель Харви Маккей, превративший прогоревшую фирму по производству конвертов в корпорацию с многомиллионной капитализацией, однажды сказал: - «Время бесплатное, но оно бесценно. Вы не можете владеть им, но можете его использовать». Я считаю, что каждый звонок клиента - это возможность предоставить помощь, совершить доброе дело. Каждому менеджеру контактного центра необходимо понимать, что любая секунда в диалоге с клиентом на счету и важно распределять время отработки с умом.

Эффективность для меня, в первую очередь, означает решить все поставленные вопросы клиента и сделать это с минимальными временными потерями. Я всегда стараюсь найти такое решение, чтобы клиент мог получить необходимую помощь максимально оперативно.

В нашем подразделении есть показатель «Время в линии», который отражает то количество часов, которое я провела в разговоре с клиентами за день, решая их вопросы. **Целью дня является не менее 3,5 часов в диалоге. С самого начала работы в Сбербанке я ни разу не позволила себе не выполнить данный целевой ориентир. Среднее время в линии - 3 часа 50 минут всегда. Все звонки прослушиваются отделом контроля качества и оцениваются в дальнейшем на предмет выявления ошибок и несоответствий.**

Однако, не только эффективность помогает мне при решении вопросов. Я уделяю большое внимание обучением и повышению уровня своих компетенций, чтобы быть на шаг впереди в быстро меняющемся мире клиентского сервиса. **Моя эффективность также подтверждена тем, что мой показатель критических ошибок за последние полгода равен 0%. Это говорит о высоком уровне компетенции и внимательности к деталям в моих звонках клиентам.**

В продолжение рабочего периода последних 12 месяцев эффективные показатели моей трудовой деятельности были пере выполнены, что подтверждают статистические данные целевых ориентиров:

4 квартал 2023 года - выполнение общего плана на 116%

1 квартал 2024 года - выполнение общего плана на 116%

2 квартал 2024 года - выполнение общего плана на 129%

3 квартал 2024 года - выполнение общего плана на 104%

**Также эффективностью я считаю проявление человечности в диалогах.** Независимо от того, с какой проблемой столкнулся мой клиент, я всегда готова к решению и при этом уделяю внимание его эмоциям и настроению. Для меня важно, чтобы клиент чувствовал, что за его вопрос отвечает надежный человек.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

«Клиент - это самый важный посетитель. Не он зависит от нас. Мы зависим от него. Он не прерывает нашу работу. Он - цель нашей работы. Он не по ту сторону нашего бизнеса. Он - его часть» - Махатма Ганди, идеолог национально - освободительного движения в Индии.

Вся деятельность нашего подразделения нацелена на оказание качественного сервиса клиенту. Цель каждого менеджера внешнеэкономической деятельности в первую очередь - найти решение по вопросу компании. Лично я с начала работы в Сбере столкнулась с минимум тысячью кейсов, к замку которых не всегда легко было подобрать ключ.

И здесь же хочу поделиться для примера одним из клиентских вопросов.

**Из-за санкций многие клиенты Сбера столкнулись со сложностью перевода иностранной валюты за границу. Валюта недружественных стран перестала ходить за пределы РФ еще в 2022 году. С того момента достаточно много клиентов приняло решение уйти из нашего банка в другие коммерческие организации. В моей клиентской базе есть логистическая компания, которая также была вынуждена на перевод внешнеэкономической деятельности в другой банк.**

**В мае прошлого года эта компания столкнулась с форс-мажором, попав в аварию. В последствии никто не пострадал, но груз, перевозимый из точки А в точку Б, был полностью уничтожен. Перед компанией остро встал вопрос об уплате неустойки в размере нескольких миллионов долларов и отчета перед банком по валютному контролю. По старой памяти клиент решил сразу же обратиться в наш банк к своему менеджеру - ко мне.**

После описания проблемы я сразу же приступила к решению. Сроки были ограничены вплоть до часов. Я подключала разные подразделения Сбера - операционные, технические, фин. мониторинговые. С клиентом оперативно поменяли валюты оплаты по документам и вовремя заплатили верно просчитанную мной сумму неустойки.

Результатом моей работы стала благодарность клиента на следующий день. Через неделю компания полностью вернулась в наш банк и работает со Сбером до сих пор, периодически в звонках вспоминая тот самый день.

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)**

Как ключевой менеджер, я учитываю не только внешних, но и внутренних клиентов. Для меня важно создать благоприятное окружение для всех рядом сидящих коллег. **Поэтому всегда у меня есть запас канцелярских принадлежностей, печений и даже кремов для рук, которыми я охотно делюсь с командой. Это мой способ вызывать признательность за их усилия и достижения. Я верю, что небольшие жесты заботы имеют большое значение в создании позитивной атмосферы на рабочем месте.**

Помимо основной работы, я также взяла на себя ответственность по организации культурно-

массовых мероприятий своего отдела. Они являются одним из основных средств выработки положительных эмоций для всех моих коллег, что влечет за собой улучшение настроения не только персонала, но и клиента. **Несколько раз в квартал я организовываю встречи с коллегами, на которых мы обсуждаем итоги прошедшей рабочей недели или месяца.**

Я хочу быть примером для своих коллег. Эта мысль подтолкнула меня стать редактором корпоративного журнала «Самовар», который ежеквартально издается в нашем региональном центре. **Я написала 3 статьи, чтобы поделиться информацией о том, какие мероприятия проводятся в нашем контакт-центре, какие ценности разделяет Сбер. Моей целью было познакомить сотрудников с более широким контекстом нашей деятельности и помочь им лучше понимать, как их роль вписывается в общую картину.**

**Также я стала организатором вечерних велозаездов ЦКР по средам.** Изначально появилась идея собрать отдел на велопрогулку, но спустя время заезды стали традицией лета для 15 человек из абсолютно разных подразделений. Каждую среду мы собираемся крутой командой и катаемся по всему городу, а иногда и за его пределами. За три летних месяца мы проехали более 300 километров, в планах-не останавливаться на достигнутом. Важным моментом данного мероприятия является то, что общие интересы с коллегами, помимо основной работы, рожают взаимопонимание на космическом уровне, вы становитесь намного ближе, становитесь друзьями.

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

В нашем отделе я решила внедрить ряд новаторских методов, которые позволяют нам значительно улучшить качество обслуживания и развитие наших операторов.

**Один из таких инновационных методов-это «дни качества». Раз в неделю я провожу встречи с коллегами на предмет разбора негативных кейсов и лучших практик всего нашего подразделения. Я подробно разбираю ошибки в телефонных консультациях всех отделов, связанных с ВЭД, на нашей площадке.**

Слушаю звонки, конспектирую и публично доношу решения проблем своим коллегам. В ходе этой симуляции они могут записывать мои ответы, задать вопросы и получить обратную связь для улучшения своей работы. Моя основная цель включает в себя минимизацию количества ошибочных консультаций, а также увеличение положительной обратной связи и благодарностей от клиентов. **Благодаря данному мероприятию наш отдел по сравнению с прошлым годом смог уменьшить количество критических ошибок на 10%.**

Количество благодарностей за год увеличилось в 2 раза.

Инновационные методы также включают в себя и развлекательные элементы. Я организовываю походы на интеллектуальные мероприятия всего отдела. Они повышают командный дух для достижения общих целей и выявляют скрытых лидеров, которые могут раскрыть свой потенциал. Это один из немногих каналов, который дает аудитории возможность самовыражаться. **Я помогаю коллегам подчеркнуть их индивидуальность, которую они проецируют в работе при работе с клиентами, увеличивая тем самым рост привлеченных клиентов в банк.**

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Хочу отметить, что в нашей работе очень важно подстроиться под любое состояние человека, который обращается в контактный центр. **Самый простой и эффективный навык расположить**

**к себе клиента-улыбка в голосе.** Я применяю его практически в любом разговоре. Это самый простой и эффективный навык. Самое главное, что для этого не нужно никаких длительных тренировок или дополнительных усилий, но результат перевода клиента из негативного состояния в лояльное не заставляет себя долго ждать.

«Хрустальная Гарнитура» - принять участие в данном конкурсе я решила самостоятельно. Для меня важен каждый отборочный этап. **Я ответственно отношусь к каждой детали, прислушиваюсь к мнению своего руководителя и наставников.** Уже не первый раз я прохожу в полуфинал крупнейших конкурсов. Победа в номинации «Оператор года» поможет доказать мне, что вся работа, проделанная за 3 года в Сбере, была не напрасна.

Почему именно я должна стать победителем? **Потому что останавливаться на достигнутом я не намерена. Я стремлюсь к усовершенствованию своих коммуникативных навыков, выполнению всех поставленных целей и развитию себя. Для меня очень важно работать там, где я могу помочь человеку, но при этом не забываю про возможность помочь тому месту, благодаря которому я развиваюсь каждую минуту - Сберу.**

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

**Огромную роль при выборе профессии сыграли мои родители. Я благодарю их каждый день за то, что они смогли мои личные приоритеты поставить на первое место.** Не было ни единого раза, когда меня упрекнули в том, что я не сделала так, как нужно было им. Возможность поделиться в трудную минуту своими волнениями и переживаниями по работе, и знать, что тебя выслушают, поймут и помогут советом, стоит очень дорого в наше время. И мне очень повезло, так как я знаю, что при любой ситуации за моей спиной есть два человека, готовые прийти на помощь.

**Отдельно хочу сказать спасибо моим руководителям и наставникам за предоставленный опыт, который ежедневно помогает мне в работе и в жизни. Благодаря этому мне под силу выполнение любых целевых показателей.**

Я горжусь тем, что мне удалось стать ключевым менеджером в такой большой компании, как Сбер. В первую очередь, потому что это моя возможность развиваться профессионально. Это позволяет мне расти, как личность, обеспечивать свой внутренний рост и достигать своих целей. В контакт-центре, где каждый день сталкиваешься с разнообразными ситуациями и клиентами, менеджер ВЭД играет ключевую роль высокого стандарта обслуживания. Мой путь внедрения инноваций в работу компании продолжается, и я уверена, что современные методы и техника управления будут продолжать играть ключевую роль в достижении наших общих целей.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Сныцерева
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Юлия Витальевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Менеджер по работе с ключевыми клиентами

## КОМАНДА:

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Живоглазова	Евгения	Начальник сектора	zhivoglazova-eb@sberbank.ru	+7 920 743-09-71
Старых	Антон	Руководитель проектов	anstaryih@sberbank.ru	89525518248
Четверткова	Елизавета	Ведущий специалист	evldorokhina@sberbank.ru	+7 915 699-54-20