

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Сныщерева Юлия
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Тула
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	1192
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.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

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 центрами.** 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 велоаездов ЦКР по средам. Изначально появилась идея собрать отдел на велопрогулку, но спустя время аезды 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:

ФАМИЛИЯ	Сныцерева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Витальевна
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер по работе с ключевыми клиентами

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
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