

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Грецкая Алина
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Ставрополь
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	1050
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	https://vk.com/video893217475_456239019?list=In-M4RA2O2vhDZWujiHue

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Я родом из города-курорта Кисловодска, а зачем вам это знать, сейчас объясню.

В школьные годы, когда пришло время выбирать будущую профессию, я решила, что **хочу**

работать с детками, при этом моя семья, которая поколениями трудится в разных санаториях города, настраивала меня на работу медсестрой или массажистом. Слушая доводы, что с детьми нужно не только играть, я приняла предложение мамы поработать летом после десятого класса нянечкой в детском саду, чтобы на практике ощутить, что такое ответственность. И, **пока мои одноклассники гуляли и веселились, я три месяца работала, укрепив своё намерение быть педагогом.**

При выборе предметов для сдачи ЕГЭ я учла все возможные варианты развития ситуации, а результаты подготовки к экзамену гарантировали мне поступление на бюджет при выборе любого направления. Я решила, что выбираю оба, так как в Медицинском колледже учиться три года, а ЕГЭ действует четыре, значит, сначала можно прислушаться к родным и освоить «семейную базу». Получив диплом по направлениям «Сестринское дело» и «Медицинская сестра по массажу», да-да, даже тут взяла оптом, я переезжаю в Ставрополь учиться на логопеда-дефектолога.

Кажется, что поучительная, но счастливая история уже закончилась? Но нет, самое интересное дальше.

Через пару лет банкомат предательски съедает мою карту перед походом на маникюр. Я звоню в банк, думая, что я такая единственная и не проблема сотруднику выехать и достать её, но я столкнулась с холодом и блокировкой единственной карты, а растерянный оператор робко повторял одно и то же: «К сожалению, надо ждать перевыпуска». В расстроенных чувствах я звоню маме и жалуюсь на несправедливость, на что получаю вопрос: «Какие слова тебя бы устроили?». Неделю я придумывала гениальные речевые обороты для подобных ситуаций, и уже хотелось применить их на практике.

В один день решаюсь найти работу в колл-центре, но если и выбирать, то самый крупный и надежный банк. Моя жизненная позиция и готовность к обучению покорили руководство центра корпоративных решений. И после успешного прохождения всех этапов отбора я услышала заветные слова: **«У нас в Сбере твой настрой точно оценят».**

07.10.2019 год, день, который полностью изменил мою жизнь.

Началось обучение моей новой специальности. Мне было трудно, но я не сдавалась, желание развиваться и предоставлять профессиональную помощь не позволяло опустить руки. Заканчивала обучение я уже с получения благодарности клиентов в конце диалога и выполнения KPI на 103%. Я стала оператором, который знает, как работать в офисе и на удаленке, в дневные и ночные смены, ежедневно решая быстро и качественно вопросы клиентов по всем продуктам нашего банка, таким как: кредитование, эквайринг, бизнес-карты и многое другое.

24.11.2020 г. меня повысили до ведущего специалиста. Мои показатели неоднократно помогали мне стать лучшим оператором отдела за квартал.

18.05.2022 г. я стала главным специалистом, преемником начальника сектора и наставником для сотрудников. Мне доверили зарождение того самого огонька к работе с клиентами в глазах коллег.

С **13.10.2023** г. я представляю центр корпоративных решений в Лин-лаборатории (подразделение Сбера, которое наряду со своими основными обязанностями дополнительно занимается тестированием новых подходов к работе), продолжая ежедневно решать вопросы клиентов.

Об итогах говорить рано, но текущая обстановка такая: я - высококлассный оператор и друг для клиентов, а также

крепкая опора для обеспечения внедрения и адаптации новых продуктов для решения вопросов клиентов. Дальше - больше!

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Любимая пословица «**За спрос не бьют в нос**» с первых дней устройства в центр корпоративных решений придаёт мне уверенности направлять предложения для улучшения сервиса обслуживания.

Мои идеи успешно воплощаются в жизнь, коллеги ежедневно применяют их на практике, а клиенты в восторге от качества работы профессионалов Сбера!

Один из примеров реализации моих предложений для достижения человекоцентричной цели нашей компании:

Однажды в завершении рабочей смены я приняла подряд несколько длительных звонков от клиентов, которые не работают в личном кабинете для ведения бизнеса, с просьбой озвучить реквизиты кредита, так как записанные на листке они потеряли, забыли, съела собака и т.д. **Меня не устроил факт, что клиенту нужно переживать за сохранность бумажки**, чтобы не выйти на просрочку и вовремя погасить платеж, а мне не подвести его и не запутаться в этих длиннющих цифрах, озвучивая данные. **Я решила действовать!** Проведя анализ количества подобных диалогов и их длительности (а под диктовку записывать все реквизиты договора в среднем составляет 189 секунд на группу фокуса из 10 обращений), я направила предложение на разработку возможности направлять реквизиты по смс операторами во время диалога через единое рабочее место. После успешной реализации этого функционала я провела аналогичный анализ – время решения вопроса составило 72 секунды, что **сокращает длительность диалога на 162%**, полностью исключает недопонимание - записывать «С» как доллар или обычную, а клиенты в завершении диалога говорят не «**Давайте ещё раз сверим?**», а «**Спасибо!**».

Знаю, что самый большой вклад в отличные результаты моей работы внесло желание облегчить людям жизнь.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

KPI - это метрики для успеха, ключевые показатели, которые используются для измерения эффективности и оценки выполнения поставленных задач.

Без показателей мы бы не знали, где мы находимся, куда идем и какие цели достигаем.

Моими ориентирами в работе последние 6 месяцев являются:

- **FCQR** отражает удовлетворенность клиентов качеством работы сотрудников и оказываемой услуги. План составляет 74%, мой средний фактический результат **94%**. Вместе с предоставлением качественной консультации я умею по первому слову определить темперамент человека и подстроиться под его способ вести диалог. Это важно, так как одну и ту же интонацию от меня меланхолик воспримет спокойным, комфортным диалогом, для холерика же будет очень скучно и монотонно, поэтому нужно улавливать настрой клиента.

Индивидуальный подход в моих консультациях - рабочий способ для комфортного диалога, оценки клиентов тому доказательство.

- **Производительность.** Рассчитывается по количеству принятых звонков клиентов за рабочий день. При цели 63 моя средняя производительность составляет **68**, превышая на 7% требуемые значения. **Опыт помогает мне ориентироваться по времени консультации.** Я понимаю, что с бухгалтером можно разговаривать «по фактам», что значительно уменьшает длительность диалога (даже когда за один звонок ты решаешь не один вопрос). С начинающим индивидуальным предпринимателем лучше сразу рассказывать подробно и с примерами, так как человек по ту сторону телефона заряжен своей идеей бизнеса, но ведение бухгалтерии для него сложный процесс. А когда обращается клиент и вопрос касается цифр (комиссии, проценты по кредиту и т.д), то лучше найти ответы на все его вопросы и направить в личный кабинет полный расчет, ведь так мы быстрее поймем друг друга, **я предпочитаю быть с клиентом в одном информационном поле.**

- **Доля повторных обращений клиента** после моей консультации составляет в среднем **4%** из 20% допустимых. Именно я тот оператор, которому поступают звонки, если клиент обращается за день более трех раз в поисках решения своей проблемы. Я могу найти нестандартный способ помощи, сгладить все острые углы и **сказать подходящие слова, ведь репетировала их ещё до устройства в контактный центр.**

- **Дисциплина** - показатель соблюдения рабочего графика. Я ответственно подхожу к соблюдению трудового времени, так как не могу представить такой ситуации, что клиент вместо развития своего бизнеса тратит время на ожидание ответа оператора. Поэтому мой ежемесячный результат **100%**.

Как педагог я вижу потребность делиться с коллегами своими лучшими практиками, обогащая информацией сервисы банка, ведь именно в них сотрудники ищут ответ на любой вопрос.

Благодаря моей инициативе я помогаю клиентам преодолеть любое препятствие в удовлетворении изначальной потребности при первом звонке в наш контактный центр!

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Позитивный клиентский опыт - это главный ориентир в моей работе!

Каждый день я сталкиваюсь с различными ситуациями и проблемами, которые требуют моего внимания и профессионализма.

Помните мою историю с картой? Она повторилась, но в этот раз на месте оператора была уже я. **Ночью банкомат захватил карту клиента**, а ему нужно было срочно заправить грузовую машину в рейс. **«Как же тебе повезло!»- подумала я.** Клиент говорил, что ничего не понимает в телефонах, в картах и умеет только снимать наличные. Я успокоила его и убедила его довериться, мы скачали приложение, выпустили новую цифровую бизнес-карту, я объяснила, как оплатить картой без пластика и дождалась радостного звука терминала, оповещающего что покупка топлива прошла успешно. **Клиент назвал решение вопроса «Чудом»**, а я рада, что помогла человеку справиться с такой близкой для меня ситуацией..

Ещё одна консультация, которая мне запомнилась:

На линию обратилась бухгалтер крупной клиники, которой **уже 14 раз поступал отказ от Банка** в проведении платежа за счет кредитных средств на покупку дорогостоящего медицинского оборудования. 9 предыдущих обращений на линию и разные вариации оформления платежа не помогли, **автоматизированная система категорически отказывалась понимать назначение платежа** и отказывала в оплате. Ранее было передано обращение в отложенную обработку, но у Клиента нет возможности ждать ответа 2-3 дня.

Я поняла, что не могу просто озвучить сроки ожидания решения вопроса и **решила действовать самостоятельно**. Открыла алгоритм работы сотрудников смежного подразделения в подобной ситуации. **Нашла кредитного инспектора**, обслуживающего моего клиента, и связалась с ним по телефону, объяснив необходимость срочного согласования платежа «вручную». После положительного ответа я вернулась к клиенту с хорошей новостью: выдача кредитных средств одобрена, и зачисление отобразилось уже по выписке счета. **Клиент создал повторно платеж, и он исполнился менее чем за минуту**. Услышав «**Большое спасибо!**», я понимала, что **помогла тысячам пациентов этой клиники** получать высококвалифицированную помощь на новейшем оборудовании, **а это больше, чем решить вопрос клиента**.

Чтобы такая ситуация больше не повторилась у других наших клиентов, я рассказала эту историю разработчикам, которые оперативно доработали алгоритм проверки назначения платежа автоматизированной системой.

Позитивный клиентский опыт позволяет действующим клиентам становиться лидерами на рынке бизнеса, а их успех мотивирует новых клиентов вести бизнес именно в Сбере.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Сотрудничество в коллективе - это важный процесс для успешной работы.

Если правильно подойти к этому вопросу, то можно создать эффективную команду, которая будет работать на достижение общих целей и результатов.

Для меня **один из способов** сотрудничества - **помощь коллегам**. Я стараюсь оказывать как простую помощь в выполнении повседневных задач, так и решать более сложные вопросы, требующие совместных усилий. Кроме того, люблю мемасиками поддерживать командный дух, создавать атмосферу взаимопонимания.

Я была очень растрогана, когда моя коллега Света сочинила стихотворение, как отзыв о моём наставничестве. (сам стих в презентации)

Моя работа с операторами внесла положительную динамику в развитие долгосрочных отношений с клиентами.

Сейчас расскажу как: берешь показатели отдела каждый квартал и смотришь в самый конец, вот тут временно располагаются мои будущие звезды сервиса. Про одну из них расскажу ниже.

Второй квартал 2024 года я была наставником для опытного сотрудника, который не первый год работает в моем отделе.

Все показатели в значениях нормы, кроме **FCQR** (оценка удовлетворенности клиента после

консультации), при плане 74 факт **68**.

Дано: Диана, сухо ведет диалог. На мой вопрос: «Почему?», - ответ соответствующий: «Не знаю».

В ходе наставнических сессий **FCQR** в первую смену и апреле уже был **80**, что больше плана на 8%, но что-то не давало мне покоя, я видела потенциал к большему.

Анализировать диалоги, стоя над душой, мне показалось не комфортной ситуацией для коллеги. Я ознакомилась с комментариями клиентов к оценкам за последний месяц, заметила схожесть в консультациях при прослушивании. **Ключевая причина - это отсутствие развития**, и я согласна: тяжело каждый день разговаривать только об ограничениях по счетам и быть в приподнятом настроении. Предложению изучить новый периметр вопросов Диана обрадовалась. Неделю проходило обучение кредитованию, и сотрудник начал улыбаться, с интересом ищет ответы на вопросы клиентов, слышит слова благодарности, которые также начали отражаться и в показателях. В мае **средняя оценка** удовлетворенности консультацией клиентов была **86**, превышая план уже на 16%.

Я рада, что смогла вернуть нашим клиентам внимательного профессионала своего дела.

Сотрудники должны постоянно обучаться новому, так как отсутствие развития может обернуться выгоранием, что напрямую влияет на качество сервиса, предоставляемого клиенту.

Благодаря моему успешному примеру спустя пару недель обучили ещё 30 сотрудников сопровождению кредитов, что для клиента значительно снизило длительность ожидания ответа кредитного специалиста на 37%, вместо 24 секунд стало 15, а показатель удовлетворенности клиента в решении вопросов кредитования всего отдела в последние 3 месяца вырос на 2% и составляет 79.

Также я ищу возможности для нас с коллегами провести время в неформальной обстановке. Будь то поездка в горы или подготовка частушек на масленицу.

Поделюсь любимой:

«Как услышу я звоночек, заиграет кровь ключом.

Увлелась я бизнесменом, и вопросик в миг решен».

Я всегда являюсь инициатором участия в командных соревнованиях Сбера.

Один раз для участия в флешмобе «ЦКР на спорте» **я собрала команду «Молодые и дерзкие» из руководителей нашего отдела**. Наше видео, где мы креативно показали все этапы флешмоба, собрало **более 1000 лайков**, и мы не только одержали победу, но и завоевали сердца зрителей.

Я ежегодно участвую в «Зеленом марафоне», преодолевая дистанцию в стиле скандинавская ходьба.

В моем понимании, победитель - тот, кто получает удовольствие от процесса и нацелен на результат.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Самой большой трудностью для меня было выучить, понимать и применять в речи банковские

термины.

Помню, как в один из первых звонков клиент попросил меня помочь завести контрагента. В это время **мои мысли: «Кого и куда нужно везти?»**. Пришлось обратиться к коллегам, которые перевели мне, что это, оказывается, ввести реквизиты получателя денег в платеж.

Мои коллеги знают, как проконсультировать клиента, но теряются в нестандартных ситуациях, и, наблюдая за тем, что **меня не пугает негатив, крик или любая другая человеческая реакция**, просят поделиться советами.

Так и зародилась мысль создать памятку **«Клиент оператору - человек»** в помощь сотрудникам любого колл-центра.

Первым делом советую прочесть книгу **«Жалоба как подарок»**. Она дает разъяснения, что лучше фокусировать внимание на содержании жалобы, а не на её форме.

Мои основы в работе с клиентами:

- **Помнить**, что все люди живут первый раз эту жизнь и имеют право ошибаться.
- Искренне **желать** помочь или научить.
- **Адаптировать** диалог к стилю общения клиента.
- **Быть**, а не казаться! (Это относится к дружелюбности, заинтересованности и эмпатии)
- **Не критиковать** слова клиента. (Предлагать своё видение решение вопроса как альтернативу, обязательно приводя аргументы).
- **Благодарить** за обратную связь, даже если она не очень приятная. (Ведь это точка роста и развития нашей компании).

И многие другие принципы, суть которых раскрыта в других частях моего эссе.

На текущий момент я обогащаю памятку практическими заданиями для развития самообладания оператора и строения эффективного разговора. Коллеги поддерживают меня и с радостью помогают её тестировать.

Моя мечта, что тираж выйдет за пределы моего контактного центра.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Сбер стал уникальной площадкой для реализации моей творческой индивидуальности.

Например:

- Я направляю предложения по дизайну и наполнению раздела кредитования в Едином рабочем месте оператора. Моя работа значительно ускорила время решения вопроса клиентов и стала более доступна операторам. В результате проведенного опроса среди коллег - **94%** ответили, что довольны новым изменениям, а остальные **6%** мнений мы с командой обязательно учтем для улучшения сервиса.
- В полуфинале внутреннего конкурса «Профессионалы центра корпоративных решений» **я предложила индивидуальный конструктор тарифа** для обслуживания расчетного счета. А спустя несколько месяцев увидела новость, что **теперь клиенты могут самостоятельно**

выбирать необходимые услуги для ведения бизнеса и регулировать их наполнение в зависимости от ежемесячного оборота.

- Ну и, конечно, **моя самая большая любовь** - это учить операторов вести диалог, речь не только о правильном произношении слов, но и о том, как **быть с клиентом на одной волне** и дать понять, что **у нас общая цель - решить любой вопрос в короткие сроки**.

Сейчас операторам сервисного обслуживания доступно предложить и подключить нужную услугу клиенту, не переводя его на отдел продаж. Многим коллегам трудно дается новая роль, и я провожу наставнические сессии с помощью памятки **«Клиент оператору - человек»**.

Сотрудники избавились от чувства «я что-то должен навязывать», сейчас операторы презентуют продукты с мыслью **«мы придумали новую крутую штуку, хочу скорее поделиться с клиентом»**.

Медицинскую сестру называют сестра милосердия, массажиста - лечебной рукой, логопеда - воспитателем правильной речи, оператора контактного центра - голосом круглосуточной помощи. Для меня это не просто слова, это части пазла моей личности, потенциал которой не знает границ.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Принципы разумного потребления - неотъемлемая часть моей рутины.

Я получаю огромное удовольствие, когда использую старые вещи для создания новых. Из забытых на много лет в шкафу галстуков мужчин своей семьи я сшила себе юбку, которая не только очень стильная, но и напоминает события нашей семьи, где галстук был важным элементом одежды мужского образа. Свитера превращаю в теплые лежанки для кошек из приюта.

Среди коллег инициирую сборы на корм и оплату ветеринарных услуг. **Благодаря нашему участию весной 2024 года было спасено 7 собак от последствий выживания зимой на улице.**

Я заряжаюсь энергией, когда дарю радость окружающим меня. На благотворительных мероприятиях моего города рисую аквагрим детям и взрослым.

Ещё **я обожаю петь**. Любовь к музыке и вокалу у меня зародилась в детстве, 9 лет я провела в вокально-инструментальном ансамбле «Славянка», где мы с коллективом исполняли русские народные и казачьи песни.

Не упускаю возможность петь и сейчас, даже на работе, из последнего - **08.11.2024 года моя команда «Усы Надежды»** выступала от отдела управления сервисного обслуживания, заняв первое место в конкурсе «Караоке». **Мы взяли кубок директора регионального центра и получили массу положительных эмоций.**

Я живу насыщенную жизнь, реализую свои мечты.

Готова к новым вызовам и препятствиям, которые могут возникнуть на моем пути. Верю, что каждый день будет уникальным и полным возможностей, если я буду продолжать прислушиваться к внутреннему голосу, использовать свои навыки и не останавливаться на достигнутом.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Грецкая
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алина Алексеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Кохан	Марина	Начальник отдела	mavkokhan@sberbank.ru	+79187427926
Соколова	Светлана	Главный специалист	Svevsokolova@sberbank.ru	+79289364385
Старых	Антон	Руководитель проектов	ANStaryih@sberbank.ru	+79525518248