


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

|  |   |
|--|---|
| <b>НОМИНАНТ</b>  | Грецкая Алина   |
| <b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>                                     | СБЕР  |
| <b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>        | Ставрополь  |
| <b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b> | 1050  |
| <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>                               | <b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>   |
| <b>Сопроводительный файл 3</b>                               | <b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>   |
| <b>ССЫЛКА на VK Видео</b>                                    | <a href="https://vk.com/video893217475_456239019?list=In-M4RA2O2vhDZWujiHue">https://vk.com/video893217475_456239019?list=In-M4RA2O2vhDZWujiHue</a> |

## 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 пойдем 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:**

|                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Грецкая            |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Алина Алексеевна   |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Ведущий специалист |

**КОМАНДА:**

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