




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Виноградова Валерия
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Омск
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	2500
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://www.sberbank.ru">http://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

Здравствуйтесь, уважаемые члены жюри!

Меня зовут Валерия. В моём эссе я расскажу, почему именно я достойна стать победителем в номинации «Оператор года».

Мой подход хорошо отражают слова писателя Пауля Бауэта: «Успех — это лестница, на которую не взобраться, держа руки в карманах». Я ставлю перед собой цели и достигаю их.

Мой путь в Сбере непростой, но интересный, тут я обрела СберСемью. У меня есть личный пример для подражания — мама. Она тоже работает в Сбере и с детства рассказывала, как помогает людям. Меня это вдохновляло, и я знала, с какой профессией хочу связать жизнь. (Слайд3)

Как только мне исполнилось 18 лет, я откликнулась на вакансию в Контактный Центр. Хотелось бы

рассказать вам историю про «успешный успех», но у меня было не так. Моя первая попытка устроиться в команду мечты провалилась: я не прошла собеседование. Но сдаваться не в моих правилах.

Я подумала, чего мне не хватило: навыков самопрезентации. Поставила перед собой цель и действовала по плану: прочла книгу «Мгновенная самопрезентация», прошла курс «Навыки ведения диалога», посоветовалась с мамой и друзьями, которые уже работали в Сбере, и вновь откликнулась на вакансию.

Как вы уже поняли, собеседование прошло успешно, и моя первая цель была достигнута.

Став частью команды, я не хотела останавливаться и определила себе следующую цель: карьерный рост.

Выбирая путь развития, я ходила в несколько отделов, чтобы понять, чем они занимаются. Больше всего мне полюбился эквайринг. Сотрудники на этом направлении помогают клиентам-предпринимателям, у которых установлены терминалы Сбера, обеспечивать непрерывную работу платежных систем. Уверена, многие из вас оплачивали покупки улыбкой на наших терминалах.

Как только я поняла, что мне интересно, я решила подготовиться к собеседованию заранее: узнала, чем занимаются коллеги, слушала звонки и знакомилась с терминалами.

Когда открылся набор на эквайринг, я сразу откликнулась и успешно прошла собеседование. Второй шаг был выполнен!

Кстати, в новой команде я встретила свою любовь, и моя СберСемья пополнилась.

Благодаря тому, что я заранее готовилась к новой роли, я очень быстро начала достигать крутых результатов. Я стала лучшей в группе обучения. А буквально через неделю после выхода в рабочую группу уже показывала результаты на уровне опытных коллег.

Как только я стала профи в направлении, я поставила себе следующую цель – стать наставником в группе. Я понимала, что могу и хочу делиться своим опытом, хотела, чтобы команда была самой лучшей, эффективной и человечной.

Я помнила опыт своего собеседования, поэтому поработала над собой: поговорила с наставниками, прошла обучения и тренинги. И эта цель мне покорила – я успешно приступила к работе с новичками.

Тогда зародилась моя следующая цель – стать руководителем группы. Чтобы достигнуть намеченного, я проходила курсы, изучала компетенции, брала наставничество у своего руководителя.

Как только начался набор кадровых резервистов, я подала заявку и прошла отбор. Сейчас я активно исполняю обязанности руководителя группы. Мы с командой показываем высокий результат, а я получаю позитивную обратную связь от совместной работы. (Слайд7)

Каждый год в Сбере проходит конкурс «Лучший по профессии», где принимают участие самые эффективные сотрудники. В 2024 году я вошла в их число. Я успешно прошла все отборочные испытания, попала в финал и заняла 5 место среди 134 финалистов со всей России.

Жаль, что мне не удалось победить, но я, как всегда, проведу работу над ошибками и в следующем году вернусь за 1 местом.

А сейчас моя цель – стать победителем в конкурсе «Хрустальная гарнитура». (Слайд4)

## ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Одна из ключевых стратегических целей Сбера — это человекоцентричный сервис, который я поддерживаю в каждом действии. В среднем за год я помогаю решить вопросы примерно 35 000 клиентов. Мне важно, чтобы ни один из них не остался без помощи.

В работе я стремлюсь к оптимизации и улучшению каждого процесса, по которому мы консультируем клиентов. В первую очередь, я примеряю всё на себя — встаю на место клиента. Только за последние два месяца я предложила пять улучшений для наших процессов, ориентированных на удобство клиентов. Эти инициативы были тщательно рассмотрены и внедрены в работу, что позволило сделать наши продукты ещё более комфортными и доступными для наших клиентов.

Например, я предложила улучшить сервис чаевых от Сбера. Как-то мне поступил звонок от клиента, работающего официантом. Ему только что оставили чаевые, но деньги на своей карте он не увидел. Сервис был новым, готового ответа не было, но помочь клиенту я очень хотела. Да и мои коллеги рассказывали о подобных звонках, а значит, вопрос не был единичным. Я попросила его войти в приложение «Сберчаевые», обновить его и проверить, правильно ли привязана карта для зачислений. Вместе со мной, в ходе звонка, клиент выполнил все рекомендации, перепривязал карту и сразу получил долгожданное сообщение о зачислении денег. Клиент остался доволен и поблагодарил меня за помощь. После звонка я направила предложение, и мои рекомендации быстро добавили в инструкцию для всех операторов, чтобы мы могли помогать всем, кто сталкивается со сложностями.

Я рада, что могу делать рабочие процессы лучше и удобнее!

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Когда речь заходит об операционной эффективности, многие представляют себе сухие цифры и отчёты, но для меня это нечто большее.

Это искусство создать идеальный баланс между ресурсами, временем и качеством. Каждый день — это возможность оптимизировать процессы, находить новые пути решения старых проблем и создавать условия, при которых каждый может раскрыть свой потенциал.

Я называю это «осознанное достижение операционной эффективности».

Что это означает?

Первое: перечень моих личных целей шире, чем KPI, но все они равно важны для меня.

Второе: достигая цели, я думаю о клиенте и о том, какие чувства вызовет у него моя помощь, что будет дальше.

Третье: все показатели для меня взаимодополняемы. Я не концентрируюсь на достижении только одного, не говорю о своей эффективности, если какая-то из целей не выполнена.

Конечно же, нельзя не упомянуть и цифры, которые смогут вас приблизить к пониманию моего вклада.

Начну с показателей, которые входят в мой KPI (Слайд 6):

Качество консультации. В 2024 году я продемонстрировала высокий уровень профессионализма и внимательности, обеспечила безупречное качество консультации без единой ошибки. Это подтверждает мой результат — 100 из 100 баллов. Достичь его мне помогла погружённость в

вопрос каждого клиента. Я никогда не даю ответ, если я в нём не уверена.

Скорость. Весь год, из месяца в месяц, я перевыполняю цель по скорости консультации на 103% и более. Считаю этот показатель не менее важным, чем качество. Ведь время — наш самый ценный ресурс, а я помогаю его сберечь. Достигаю эффективности я благодаря выяснению корневой потребности клиента.

А ещё для меня важны и мои личные цели:

Жалобы. На протяжении всех трёх лет работы я не получила ни одной. Достигла этого благодаря тому, что не заканчиваю разговор с клиентом, не убедившись, что он знает дальнейшие действия и вопрос решен.

CSI. Я горжусь тем, что постоянно получаю от клиентов исключительно высокие оценки. Мой результат 3-4 Q 2024 — 100%.

ACSI. Это новый показатель, который появился в Сбере благодаря искусственному интеллекту. Он оценивает 100% моих звонков по множеству разных параметров: от тона и голоса до настроения клиента. Самое важное для меня — не допустить «критичные» звонки, когда клиент ушёл недовольным. В 3-4Q 2024 года таких звонков у меня было 0,2%. Это один из лучших результатов, но я стремлюсь к 0%.

Переводные звонки. Мой % переводных звонков = 0. Такого результата я достигла благодаря стремлению решить вопрос здесь и сейчас. Такой подход помогает минимизировать неудобство для клиента и сокращает время ожидания.

Каждый показатель для меня важен и назвать себя эффективной я могу, только выполняя их все вместе. Своими лайфхаками я смело и свободно делюсь, стараясь вдохновлять окружающих на достижение целей и высокое качество консультации, ведь главный конкурент для тебя — это ты сам.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)**

Я с трепетом отношусь к каждой ситуации, с которой обращаются клиенты. Мне важно вникнуть в самую суть вопроса и решить его до конца. Об этом свидетельствуют высокие оценки CSI (слайд 6). Во втором и третьем квартале 2024 года все клиенты, с которыми я общалась, поставили мне наивысшие баллы. Итог: мой CSI — 100%, и за всё время работы я не получила ни одной жалобы.

Помимо цифр, я измеряю свой успех еще и эмоциями, которые мне дарят клиенты, их словами благодарности. Хочу рассказать одну историю, которая не только повлияла на процессы банка, но и оставила бурю эмоций.

Эта история произошла в начале 2024 года. Звонил фармацевт, он был сильно взволнован и просил о помощи. Успокоив его, я начала разбираться, что произошло. Оказалось, что фармацевт, Иван, случайно продал покупателю препарат с неправильной дозировкой. Лекарство предназначалось маленькому ребенку, а значит, ошибка могла привести к трагическим последствиям. Иван умолял помочь найти покупателя, чтобы заменить лекарство. Единственное, что он знал, — покупатель оплатил покупку через терминал Сбера. Пообещав сделать всё возможное, чтобы помочь, я взяла контактные данные для обратной связи и погрузилась в детали вопроса.

Карта, которой воспользовался покупатель, принадлежала другому банку. Я нашла номер их горячей линии и сразу же набрала его. Когда оператор ответил, я объяснила ситуацию и попросила связаться с клиентом. Мне сказали подождать ответа, но минуты шли, и я понимала, что времени у

нас мало. Перезвонила снова и подчеркнула, что проблема срочная. Оператор проверил запрос и пообещал попытаться дозвониться до покупателя, передав мой контактный телефон.

Спустя несколько минут мне позвонила женщина по имени Надежда. Она подтвердила, что действительно была в аптеке и купила лекарство для своего ребёнка. Рассказав ей об ошибке, я узнала, что ребенок еще не принял лекарство. С чувством облегчения договорилась с Надеждой, что она придёт в аптеку, чтобы вернуть покупку. Надежда поблагодарила меня за внимательность и участие.

Оставался еще один встревоженный клиент — Иван. Я позвонила ему и рассказала, что покупатель найден и проблема решена. Иван был очень благодарен и поражён скоростью нашей реакции.

Моя история стала примером решения вопроса несмотря ни на какие ограничения для всех сотрудников. Сейчас помочь фармацевту, продавцу зоомагазина или автомастерской с вопросом, который не относится к услугам банка, уже несложно — это стало нашим обычным делом.

Такие примеры вдохновляют нас внедрять подобные подходы и в банковской сфере. Мы понимаем, что успех бизнеса зависит не только от финансовых показателей, но и от того, насколько эффективно мы можем помогать нашим клиентам решать их повседневные задачи. Этот подход позволяет банку стать ближе к людям, укреплять доверие и повышать лояльность. А ещё создаёт среду, где клиенты чувствуют себя защищёнными и уверенными.

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

В работе я придерживаюсь принципа «довольный сотрудник сделает клиента довольным». Как стать именно таким сотрудником? Быть вовлечённым и мотивированным! А ещё лучше мотивировать и вовлекать окружающих себя людей.

Для новичков я становлюсь бадди: помогаю им легко адаптироваться в новой команде и погрузиться в незнакомый функционал. Фокусируюсь на трёх важных моментах:

- знание продукта и готовность к самостоятельной консультации,
- настрой на работу и клиента,
- комфорт в команде.

Расскажу, как этого достигаю:

1. Когда новый сотрудник выходит в рабочую группу, я предлагаю ему сесть рядом и помогаю по всем вопросам.
2. В перерывах приглашаю вместе пообедать или просто попить чай. Интересуюсь, как настрой и настроение нового коллеги. После смены обязательно нахожу, за что его похвалить.
3. Рассказываю о традициях группы и предлагаю устроить корпоративные мероприятия.

Результатом становится быстрая адаптация и достижение целей, 0% оттока, а также позитивная обратная связь всей команде. (слайд 8).

Ещё повысить вовлеченность помогает совместное участие в волонтерских мероприятиях. Хотя бы раз в месяц я собираю членов своей команды, и мы делаем добрые дела. Например, субботник в городском парке, где мы вместе делали город чище. Несколько раз мы выезжали в приют для животных: кормили и выгуливали собак, помогали с уборкой в вольерах. После одного из выездов моя СберСемья пополнилась новым членом – собакой по кличке Босс. Летом 2024 года мы с

командой вошли в топ-3 в конкурсе «Крышкам крышка», собрав больше 38 кг пластиковых крышечек, которые потом превратились в лавочку, украшающую задний двор нашего Контактного Центра. (Слайд 9)

Кроме волонтерской деятельности, мы не забываем и о совместных развлечениях и участвуем в различных корпоративных активностях: офисные олимпийские игры, квизы, фотоконкурсы, и многое другое.

Благодаря совместным мероприятиям, никто не хочет покидать нашу команду. Именно поэтому отток в моей группе – 0 людей за 2024 год.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Когда я только начала работать оператором, не все клиенты оценивали мою консультацию на 5 баллов. Я поняла, что нужно что-то менять, и начала анализировать свои звонки.

Ко мне пришла мысль: чтобы клиенты оставались довольны моей работой и решением вопроса, нужна некая структура. В моих диалогах не хватало альтернатив. Ведь не всегда достаточно просто решить вопрос, важно найти и устранить корневую причину. Через неделю я разработала для себя структуру диалога (Слайд 5).

Расскажу про структуру на примере одного звонка. Однажды мне позвонил туроператор и попросил настроить терминал, так как в нём сломалось программное обеспечение.

1. Я задала несколько вопросов, чтобы лучше понять ситуацию, и выяснила, в чём настоящая потребность. Оказалось, что клиент не смог оплатить путёвку и уже уехал в другой город (разобралась в ситуации).
2. Я помогла решить вопрос с терминалом (рассказала, как настроить).
3. Для оплаты путёвки я предложила нестандартное решение: сформировать QR-код для оплаты и созвониться с клиентом по видеосвязи, чтобы он смог отсканировать QR и оплатить путёвку. А все необходимые документы можно было направить на e-mail (присоединилась и предложила альтернативный вариант).
4. Туроператору понравилось моё решение. Мы договорились, что через час я ему перезвоню, чтобы узнать, как всё прошло (резюмировала).
5. Мы созвонились в условленное время. Я узнала, что всё завершилось удачно: и клиент, и туроператор остались довольны (попрощалась с клиентом).

После того как я начала использовать эту структуру диалога, клиенты стали оценивать меня только на 5!

Теперь я делюсь своей структурой со всеми операторами моего подразделения.

## **ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

В нашем профессиональном пути важно помнить, что успех редко приходит сам по себе. Целеустремленность, системный подход и непрерывная работа над собой — вот ключевые факторы, которые помогают преодолевать любые трудности и двигаться вперёд к цели.

Для поиска решений и вдохновения я часто обращаюсь к литературе. Одна из моих настольных

книг — «Принцип Oz». Она помогла мне осознать, что только я влияю на достижение своих целей.

Ещё у нас есть традиция обмена лучшими практиками. Каждый день мы с коллегами делимся между собой интересными историями с нестандартным решением. Меняемся не только внутри команды, но и между разными отделами: телемаркетинга, обращений, физических лиц. Мы с нетерпением ждём вечера, чтобы рассказывать друг другу о своих кейсах и вместе мозгоштурмить, как ещё можно было бы помочь клиенту.

Эти встречи стали важным элементом корпоративной культуры нашего контактного центра. Они способствуют созданию открытой среды, где каждый сотрудник чувствует себя частью единого целого и имеет возможность внести свой вклад в общее дело. Благодаря этому мы постоянно совершенствуемся, адаптируемся к изменениям рынка и повышаем уровень клиентского сервиса.

Чтобы получать реальный опыт от использования продукта, я предложила своему дяде Серёже, предпринимателю, установить эквайринг от Сбера. Теперь я получаю от него обратную связь и могу повлиять на улучшение нашего продукта.

Я достойна выиграть в номинации «Оператор года», потому что всегда нахожу нестандартные решения сложных проблем. Мои успехи доказывают, что я умею достигать поставленных целей и добиваться высоких результатов.

А также моя работа оказала положительное влияние на мою команду и компанию в целом, что говорит о лидерском потенциале и способности вдохновлять других.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Кроме всего вышесказанного, у меня есть ещё несколько поводов для гордости (Слайд 10):

Благодарность за высокие достижения.

В 2024 году я получила почетную грамоту от первого заместителя председателя правления банка Кирилла Александровича Царева, за высокий профессионализм, стабильно высокие показатели в работе

В 2024 я победила в квартальном рейтинге среди сотрудников и получала благодарность от начальника отдела за личный вклад в работу направления.

Повод для гордости.

В октябре 2023 я прошла отбор в кадровый резерв на должность руководителя группы. Это важный шаг в моем профессиональном развитии, который подтверждает мой потенциал и готовность к управлению командой.

Отзывы о работе.

За этот год я исполняла обязанности руководителя в нескольких командах. Так как я всегда работаю над собой, после исполнения обязанностей, я провожу опрос и собираю обратную связь. Все 100% опрошенных отметили, что им было комфортно работать со мной и они хотели бы повторить этот опыт.

Я верю, что это — только начало моего пути. Впереди большие планы и новые цели, которых я достигну.

Уважаемые члены жюри, спасибо за внимание.

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Виноградова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Валерия
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Андреевна