



## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Литвиненко Вера
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Нижний Новгород
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	220
<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

Здравствуйте, меня зовут Вера Литвиненко. В Сбере работаю 11 лет. Ранее была частью команды Центра Заботы о Клиентах. Принимала входящие звонки и чаты.

В августе 2023 года перешла в Центр дистанционного взыскания задолженности Сбера (ЦДВЗ). Ключевое слово в этом названии не взыскание, а задолженность. В ЦДВЗ мы работаем с клиентами, у которых возникает просроченный платёж. Я помогаю своему собеседнику найти решение для его финансовой ситуации и урегулировать вопрос оплаты по кредиту. Существует несколько стадий взыскания. Я связываюсь с клиентами на самой ранней стадии, когда, как правило, задолженность появилась у них впервые. Причины просрочки бывает очень много, и они могут сильно различаться: забыл оплатить, возникли финансовые трудности, заболел и т.д. На ранней стадии важно проявлять эмпатию и вести диалог предельно гибко, опираясь на историю и ситуацию клиента.

Так случилось, что с раннего детства мне пришлось преодолевать трудности, связанные с моим физическим состоянием, а как известно, что нас не убивает, то делает сильнее. Вот и я набиралась опыта в ускоренном режиме, училась взаимодействовать с людьми, ведь понимала, что знания и поддержка окружающих мне необходимы более, чем обычному человеку.

В моей работе мне помогают не только новоприобретенные навыки, но и предыдущий опыт работы. Участие в международной программе «Open World», в проектах региональной общественной организации «Перспектива», работа системным администратором в нескольких организациях. А в свободное время занималась армспортом, пулевой стрельбой и воспитанием сыновей. Активная жизненная позиция развила во мне оптимизм, дисциплину, ответственность и амбициозность.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Каждый рабочий день я выполняю показатели и вношу вклад в достижение целей компании. Мне нужно деликатно, но настойчиво проработать с клиентом вопрос о его задолженности. При этом нельзя допустить конфликтной ситуации, насколько это возможно войти в положение собеседника, и, несмотря на негативный оттенок, который может присутствовать в разговоре, помочь клиенту, в какой бы ситуации он ни находился. Так я возвращаю средства банка и сохраняю его клиентов. Чтобы эффективно решать такие задачи, необходимо регулярно повышать свою квалификацию, изучать новые приемы и техники переговоров, чем я активно занимаюсь.

Благодаря этому заняла 4 место в рейтинге софт мидл среди всех площадок ЦДВЗ за 4 квартал 2023.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

В целом, по показателям первой половины текущего года, у меня растущая положительная динамика, а мои личностные характеристики (скорость принятия решений и умение успокоить; грамотность и простота донесения информации; быстрая оценка характера собеседника, его менталитета, возраста и даже географического положения; умение владеть описательным языком, внимательность) помогают мне не только поддерживать высокий уровень профессионализма, но и положительно влиять на общие показатели бизнеса компании.

К важным плюсам хочу отнести минимальное количество повторных обращений от клиентов, которые могли не понять или понять не полностью то, о чем мы говорили во время консультации.

Хоть все мы разные и разными бывают разговоры на линии, но теперь я умею повернуть любую беседу в позитивное, конструктивное русло, эффективно и качественно взаимодействовать с клиентами, обеспечивая их лояльность компании.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

Мы живем в огромной стране, а мои клиенты - люди, не только проживающие в мегаполисах. Кто-то купил квартиру в центре большого города, а кто-то получил кредит на строительство в отдаленном уголке нашей страны. У кого-то достаточно времени для спокойного обсуждения вопроса погашения задолженности, а кто-то живет в бешеном ритме. При разговоре учитываю все – пол, возраст, профессию, семейное положение, регион проживания, возможные способы оплаты, местное время. Анализирую данные в системе банка, и конечно, саму ситуацию, в которую попал

клиент, формирую индивидуальное решение для него.

Запомнился случай. У девушки в отдаленной деревне слетело приложение Сбербанк Онлайн с iPhone и она не могла перевести деньги с дебетовой карты на кредитную для оплаты обязательного платежа. Образовалась задолженность. Я, услышав, в её голосе тревожные нотки, выразила сочувствие и уверенным тоном сказала, что мы вместе найдём решение. Далее задала ей несколько уточняющих вопросов. Выяснила, что офиса банка в населенном пункте нет, банкомат отсутствует, проблемы с интернетом и нет людей, которые могли бы помочь. Исключив все очевидные варианты, предложила перевод между картами с помощью СМС на номер 900. Моя собеседница очень удивилась такому простому выходу. Ведь в современном мире не часто кто-то пользуется подобным приёмом.

Я уверена в том, что, опираясь на свои навыки, умения и опыт смогу помочь клиенту преодолеть преграды.

### **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

Свои практики по общению с незнакомыми и, нередко, «трудными» людьми я начала вырабатывать и совершенствовать еще с 2001 года, когда работала в общественной организации инвалидов-колясочников «Свободное движение» и в рамках наших проектов проводила в школах Екатеринбурга тренинги на тему толерантности к людям с ограниченными возможностями здоровья.

Фундамент моих навыков и знаний создавался из тщательно отобранных материалов: я задавала вопросы коллегам, слушала лучшие звонки, общалась с лучшими взыскателями, посещала тренинги и семинары.

На тренинге «Большие деньги» изучила трансформацию установок и убеждений (концепция логических уровней Р. Дилтса) в аспекте работы с большими деньгами. Он помог мне снять психологические барьеры при работе с крупными суммами.

«Техники психологического воздействия» - тренинг помог понять какие манипуляции применяют клиенты, как от них защитится и как можно воздействовать на клиента.

### **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Каждый запрос, поступающий мне, если и не отличается по теме, то разнится по формулировке и настроению клиента. Нужно моментально адаптироваться к новым условиям, иначе вполне вероятно не расположить собеседника к себе и потерять его для банка, а заодно и потенциальных клиентов – друзей, родственников, знакомых обратившегося человека. Используя нестандартный подход, пусть и отступая от заданных скриптов, я могу превзойти ожидания клиента и сохранить его для бизнеса.

Например, я предложила более семи перспективных идей, в основном касающихся использования AI в работе Банка, в рамках прошедшего в ноябре-декабре 2023 г. онлайн-марафона «Стратегия развития дистанционного взыскания 2024-2026». Думаю, некоторые из них будут использованы и дадут возможность эффективнее развиваться всей экосистеме Сбера и огромной команде сотрудников, особенно начинающих. В любом случае, эти идеи помогают мне в повседневной работе, не только на линии, так как основаны на моих жизненных принципах и лишь адаптированы для ЦДЗВ. Очень приятный бонус гибкости мышления!

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Возможность удаленно работать делает экосистему Сбера доступной и социально-привлекательной для людей с ограниченными возможностями и мотивирует на достижение новых высот в профессии.

В рамках онлайн встреч с руководителем я могу обсудить те алгоритмы консультирования, которые можно улучшить с помощью моих предложений. Мы делимся мнениями, рассуждаем об улучшении рабочих процессов. Нахожу поддержку у своих коллег и руководителей, когда предлагаю какие-то изменения. Например, участвовала в гембе для специалистов, работающих удаленно (март 2024 г. площадка ЦДВЗ г. Екатеринбург).

Знания, которыми делится друг с другом большое количество сотрудников, поднимает их на новый профессиональный уровень. Это дает мне стимул продвигаться вперед в работе и развиваться лично.

Я всегда уделяю особое внимание организуемым компанией мероприятиям. Состоялось уже три Зеленых марафона, в которых участвовала в инклюзивных забегах. В 2023 и 2024 годах была волонтером Зелёного марафона. В ноябре 2023 года была волонтером на Демодне молодежных акселераторов Сбера. Рассказываю коллегам о полезности волонтерского движения Сбера.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

В Сопроводительном файле 1 можно ознакомиться с мнениями коллег обо мне, а так же с достижениями, отмеченными благодарностями.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Литвиненко
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Вера Павловна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Главный специалист