


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Смирнова Полина
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	билайн
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Саратов
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	450
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://beeline.ru">http://beeline.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://vkvideo.ru/video2182575_456239039">https://vkvideo.ru/video2182575_456239039</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Три года назад я пришла в мир билайна в роли оператора голосовой линии. Это была моя первая работа, которая с первых дней запала мне в душу, ведь я нашла место, где могу применить свои коммуникативные навыки и внутренний импульс помогать людям. Тогда я еще не знала, что эта работа превратится в моё призвание, в источник неиссякаемой энергии и вдохновения, который будет мотивировать меня на развитие и принесет очень важный опыт.

В детстве я была увлечена музыкой и занималась волонтерством. Это два мира, которые казались

не связанными, но именно они воспитывали во мне сострадание, эмпатию и желание помогать другим. Музыка давала мне возможность выражать свои эмоции, делиться ими с миром и находить отклик в сердцах людей. А волонтерство учило меня работать в команде, видеть нужды окружающих и находить способы их решить. Эти два увлечения сформировали во мне желание делать мир лучше.

Поступив в университет на специальность психолога, я еще тверже убедилась, что хочу строить карьеру, связанную с помощью людям. Именно это привело меня в колл-центр билайн, где я смогла использовать свой уникальный подход, основанный на эмпатии и глубоком понимании человеческих эмоций, не просто помогая клиентам, но и делая их счастливее.

Моя цель - быть лучшей в своем деле и помогать другим, являться примером того, как можно делать мир чуть ярче, через простую, но важную работу оператора. Это не просто стремление к признанию, а желание стать лучшей версией себя в профессии, которая стала для меня не только работой, а истинным призванием.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Я с радостью беру на себя ответственность за создание комфортных условий для клиентов, что отражается в моих KPI и служит отличным примером для сотрудников. Высокие KPI - это отражение моей способности эффективно работать и делать клиентов счастливыми.

Помимо решения технических вопросов, моя работа также создает положительные эмоции у клиентов. Я стремлюсь к тому, чтобы каждый человек, обращающийся в "билайн", уходил от нас с чувством, что его проблему решили с заботой и уважением.

Целью моей работы является обслуживание клиентов на высоком уровне и выполнение показателей эффективности компании, такие как CSAT и AHT (см. слайд3)

Я убеждена, что позитивный опыт клиента - это лучшая реклама для любой компании. Держа эту мысль в голове, уже через полтора года в роли оператора я перешла на позицию помощника руководителя (Teamlead). Тогда я поняла, что могу влиять на бизнес еще сильнее: стала не только помогать клиентам, но и оказывать поддержку руководителю в управлении командой, вдохновлять сотрудников на достижение новых вершин и помогать им расти в профессии.

Наша компания стремится оказать лучшее обслуживание среди всех контактных центров, показывая высокие результаты. Я не исключение, а пример такого обслуживания. Мои высокие KPI - это результат индивидуального подхода к каждому обращению. И это работает: довольные клиенты - это моя лучшая награда, а их позитивные отзывы - прямое подтверждение эффективности клиентоцентричного подхода компании. Предлагая новые инструменты работы с CSAT коллегам, я делюсь своим опытом, помогая всей команде поднять планку обслуживания на новый уровень, делая билайн еще более привлекательным для каждого клиента. Своей работой я строю лучшее будущее для компании, основанное на уважении и понимании каждого клиента.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Я владею навыками многозадачности, что позволяет мне помогать до 5 клиентам одновременно, эффективно распределять время и быстро решать проблемы. Навыки быстрого анализа информации и принятия решений помогают экономить время клиентов и предоставлять им самый высокий уровень обслуживания. (см слайд 4)

Моя операционная эффективность - это результат постоянного стремления к совершенству и желания делать больше с каждым днем. Я убеждена, что эффективность - это не только быстрота и точность выполнения задач, но и способность адаптироваться к изменениям, искать новые решения и вдохновлять коллег.

Особое внимание в работе на линии уделяю такому показателю, как время реакции. Как только поступает новый чат - я быстро отвечаю и начинаю переписку, тем самым даю клиенту понять, что я тут и готова к решению его вопроса.

Цель по такому показателю 100 сек., мой средний результат 45 сек. Я считаю, что быстрый ответ на первое сообщение клиента - это определяющий фактор для создания положительного впечатления и установления доверительных отношений, поэтому всегда держу в фокусе этот показатель и подмечаю его важность ребятам из группы.

Также важно поддерживать целостность переписки, периодически возвращаться в диалог к клиенту, для того чтобы он чувствовал присутствие оператора и его вовлеченность в решение вопроса. Клиенты ощущают мою поддержку и заботу, потому что я не оставляю их в диалоге одних дольше чем на 2-3 минуты.

Опыт и знания продуктов компании позволяют мне эффективнее предоставлять решение, а использовать персональный подход к каждому, избегая шаблонов и стандартных фраз, мне помогает моя скорость печати. Я могу набирать текст со скоростью 350 знаков в минуту, это повышает мою производительность и помогает в работе.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)**

У меня есть способность чувственно подстраиваться под каждого клиента, учитывая его эмоциональные особенности и запросы. Как музыка передает мысли и чувства через звук, так и я передаю информацию через текст, создавая не монотонный диалог, а истинное взаимодействие.

Благодаря увлечению психологией и большому опыту работы с людьми, с первого сообщения клиента я могу понять и почувствовать, в каком именно формате вести переписку. Для меня важно не только быстро решить проблему, но и сделать это с заботой. Ведь именно эмоции остаются у клиента после консультации, и я стремлюсь к тому, чтобы они были исключительно положительными.

В онлайн режиме всегда слежу за оценками и комментариями, которые оставляют клиенты после моих консультации. Очень приятно чувствовать отдачу от того тепла, что я даю клиентам в переписке. Их приятные комментарии сильно мотивируют меня и вдохновляют на работу и улучшение результата.

Это стремление к положительным эмоциям клиентов определяет мой стиль работы, позволяет мне строить доверительные отношения и делать так, чтобы каждый клиент уходил с чувством, что его поняли и помогли. Я считаю, что это ключевой фактор успеха в обслуживании клиентов.

Если клиент обращается с неординарным вопросом, информации для ответа, на который в процедурах недостаточно, я делаю все для того, чтобы этот и следующий клиенты не оставались без решения и внимания. Поэтому, сталкиваясь с такими вопросами, эскалирую их на уровень выше.

К примеру, однажды в чат обратился клиент с вопросом по услуге «Баланс близких», он просил помощи в отключении опции, т.к. в описании услуги было указано, что она недоступна для самостоятельного отключения через сервисы самообслуживания. В наших процедурах также было

описано, что отключение доступно только через сотрудника ЦПК, в виду технических особенностей услуги, которые при некорректном отключении могли влиять на работу номера телефона, в целом. При этом в процедуру не была вложена подробная инструкция о том, как оператору правильно отключить услугу.

Обратив на это внимание, я направила запрос в отдел бизнес-процессов компании, и уже через пару дней мое предложение было реализовано. Диагностику и процедуру дополнили, это повлияло на удобство обслуживания абонентов и отразилось в снижении АНТ на 65 сек. по тематике, а количество обращений по услуге снизилось в 2 раза.

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

Я не стою на месте, постоянно учусь новому, ищу лучшие решения для клиентов и стремлюсь к совершенствованию. Я верю, что каждый день может стать шагом к изменениям к лучшему, поэтому в своей работе я помогаю как внешним, так и внутренним клиентам, поэтому с радостью передаю свой опыт и знания.

Я стараюсь ежедневно создавать позитивную атмосферу в команде, участвуя в организации корпоративных мероприятий, тематических праздников, конкурсов. Также в компании есть внутреннее волонтерское движение, в акциях которого я всегда принимаю участие, стараясь внести свой вклад в помощь этому миру. Приятно, когда место, где ты работаешь, разделяет твои увлечения и порывы делать добрые дела.

В билайне я являюсь примером того, что работа приносит не только деньги, но и крутые эмоции и возможности.

Например, осенью 2023 я, вместе с коллегами, по программе лояльности для сотрудников «Остров сокровищ» летала в штаб-квартиру компании в Москву, что принесло мне большое количество эмоций и впечатлений, а также замотивировало на дальнейшее развитие в компании. Поездку в штаб-квартиру можно было купить за монеты, накопленные в ходе выполнения различных заданий на платформе программы и получения достижений в работе.

К примеру: «Отсутствие больничных и опозданий», «Лидер сервиса», «Благодарность от клиента» и т.д. Меньше чем за год, выполняя задания, я смогла накопить нужное количество баллов и обменять их на поездку.

Я оператор и помощник руководителя в одном лице, у меня особая миссия: получить опыт на линии с клиентами, а после передать его сотрудникам. Поэтому всегда с радостью делюсь своими секретами и инструментами работы с коллегами, а вместе с моими результатами растут и результаты группы.

Совсем недавно для сотрудников запустили новую программу чат-центра, в тестировании которой я одна из первых откликнулась поучаствовать. Это позволило мне лучше разобраться во всех изменениях, а после рассказать о фишках нового ПО сотрудникам чата простым и доступным языком. Т.к. я сама работала в данной программе, точно знала, как удобнее ей пользоваться, поэтому передала полноценные лайфхаки для сотрудников своей группы, которым предстояло использование этого инструмента в работе. А позже мы с командой Тимлидов, собрали свои наработки в единый обучающий курс для всех сотрудников РКЦ, что позволило лучше и быстрее понять новый чат-центр.

Я верю, что каждый сотрудник может внести свой вклад в успех компании, поэтому стремлюсь быть не просто оператором, а настоящим амбассадором “билайна”. (см слайд 5)

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Я поняла, что могу больше и с радостью откликаюсь на разные инициативы, использую все возможности для участия в проектах, развивая себя с разных сторон. Я не боюсь брать на себя ответственность, всегда готова взять на себя новую задачу и сделать все возможное, чтобы решить ее качественно и в срок. Это качество подмечают мой руководитель и начальник отдела, что позволяет им делегировать мне задачи своего уровня, работая над которыми я получаю новые навыки и могу определить новые возможности развития.

Для себя поняла, что хочу учиться и передавать свой опыт не только в своем отделе, но и взаимодействовать с другими отделами и площадками через большие проекты.

Эту возможность мне впервые предоставил проект «Конференция TeamLead». У нас в компании ежегодно проводится такая конференция для помощников руководителей. Она предназначена для обмена опытом и представлению лучших практик. Такие мероприятия сильно привлекают меня, поэтому, как только открывается набор, я сразу же откликаюсь. В процессе подготовки я собираю материал, структурирую его, создаю презентацию и выступаю в роли спикера. При этом мне нравится глубоко погружаться в каждый из этапов для подготовки своего идеального выступления. Благодаря данному опыту прокачались мои навыки публичных выступлений и самопрезентации, позволил мне увереннее выступать перед аудиторией и эффективнее строить диалог с разными людьми.

К примеру, «Книга поддержки» - инструмент для сотрудников мультимедиа (чат), направленный на развитие навыков ведения диалога в переписке

В тексте сложнее передать свои эмоции клиенту, показать свою вовлеченность и эмпатию. Поэтому этот проект дал мне возможность поделиться своим подходом обслуживания в текстовом канале с другими сотрудниками чата, что оказало влияние на показатель удовлетворенности по РКЦ

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Мой путь от оператора до тимлида в билайне — это результат целенаправленной работы, инициативы и вовлеченности. Начав с позиции оператора голосовой линии, я быстро поняла, что готова расти и развиваться с каждым днем, поэтому стала рассматривать для себя возможности карьерного роста в компании.

Высокие показатели стали первым шагом на пути к продвижению. Постоянное стремление к совершенствованию, быстрая обработка запросов и высокий уровень удовлетворенности клиентов позволили мне выделиться среди коллег. Это не были просто числа на экране, а результат моего внимательного подхода к каждому клиенту, моей способности быстро находить решения и настраивать диалог на положительную волну.

Я понимала, что хочу влиять не только на индивидуальные результаты, но и на работу команды в целом. Поэтому я начала активно проявлять инициативу. Это были небольшие шаги, но заметные:

Я анализировала ошибки и разрабатывала более эффективные сценарии взаимодействия, которые позволяли решать проблемы клиентов в чате быстрее и эффективнее,

собирала и систематизировала информацию о решении часто встречающихся проблем, делая доступной для всех операторов через различные проекты, всегда стремилась к самосовершенствованию и делилась своим опытом с коллегами.

Все эти инициативы, в сочетании с моими высокими результатами, показали мое желание развиваться и влиять на работу команды. Это и привело меня к продвижению на должность

помощника руководителя.

Теперь я могу использовать свой опыт и навыки, чтобы помогать своим коллегам достигать еще больших успехов. Меня ценят, как опытного оператора, и доверяют, как менеджеру, поэтому я с радостью исполняю обязанности руководителя, получаю новый опыт и развиваю себя и команду.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Я считаю, что «билайн» - это компания, где помимо профессионализма, ценят эмпатию, творческий подход и желание помогать другим. Я стремлюсь делиться своими знаниями и опытом, чтобы помочь другим операторам стать лучшими в своем деле.

Каждый год, я стремлюсь быть лучше себя предыдущей, поэтому ставлю цели и подкрепляю их достижениями. (см слайд б)

Спустя первый год работы, в 2022 году, освоив большое количество навыков, мои усилия были отмечены первой наградой - «Лидер KPI» за выполнение ключевых показателей в отделе.

На достигнутом я не остановилась, и спустя еще год получила благодарность от руководителя центра поддержки клиентов за отличную работу.

Но и здесь не финал, в 2024 году в копилку наград прибавилась благодарность от руководителя дирекции по обслуживанию клиентов.

А сегодня, собрав большой пулл разных практик в сфере обслуживания клиентов, понимаю, что пришло время направить свои ресурсы на закрытие нового гештальта.

Конкурс «оператор года», позволит мне прокачаться самой и поделиться с другими своим подходом, продемонстрировать свои профессиональные качества, получить ценный опыт, укрепить свою мотивацию к дальнейшему развитию.

Стать «Оператором года» - это не просто звание, это отражение моей глубокой преданности профессии, стремления к совершенству и желание делать мир чуть лучше. Я выполняю свои обязанности и при этом создаю положительные эмоции у клиентов и вдохновляю коллег. Я никогда не перестану стремиться к совершенству и вкладывать в свою работу душу. Я горжусь тем, что работаю в «билайн», где ценности не просто слова, а реальный путь к успеху и точно знаю, что «билайн» на моей стороне.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Смирнова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Полина Николаевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Главный специалист