



## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

|  |   |
|--|---|
| <b>НОМИНАНТ</b>  | Гонтащук Александр  |
| <b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>                                     | билайн  |
| <b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>        | Ставрополь  |
| <b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b> | 400   |
| <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_456239041">https://vkvideo.ru/video2182575_456239041</a> |

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Привет! Меня зовут Александр. Мне 27 лет, я стремился найти работу, которая бы соответствовала моим потребностям и позволяла развиваться в профессиональной среде. Вдохновленный опытом друга, я решил подать заявку в компанию Билайн. Меня привлекали не только условия труда, но и репутация компании как работодателя, который заботится о своих сотрудниках.

На собеседовании я почувствовал, что это именно то место, где смогу реализовать себя.

Операционная деятельность в компании предложила мне возможность развивать навыки общения и технические знания. В отличие от предыдущих мест работы, здесь я чувствовал поддержку команды и возможность роста.

После нескольких недель обучения я стал полноценным оператором, и это дало мне уверенность в своих силах. Мне удалось настроить баланс между работой и личной жизнью, что было крайне важно для моего здоровья. Я с каждым днем осознавал, что выбрал правильный путь, и моя профессия стала для меня не только работой, но и источником вдохновения. Теперь я надеюсь продолжать развиваться и достигать новых высот в компании Билайн.

Мой функционал интересен и обширен:

- Я универсал – обслуживаю клиентов по разным функциям, mobile, postpaid.
- Я технический специалист – с легкостью решаю любые вопросы клиентов по качеству связи.
- Я наставник – передаю опыт и экспертизу новым сотрудникам, для того что бы они достигли тех же высот, что и я.

**Цель** моей работы – довольный клиент.

**Задачи**, которые стоят передо мной разнообразны:

- Быстрое и качественное решение любого вопроса клиента с заботой о времени
- Предоставление WOW-сервиса и предвосхищение ожидания клиента
- Всесторонняя помощь и поддержка клиента в любой ситуации.
- Инициатива и активное участие в улучшении процессов и систем в компании.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Ценность компании – «Одержимость клиентом»

Клиент в центре любого нашего усилия. Клиент есть у любого процесса в компании, а также у его исполнителя. Предлагая клиенту решение, а не продукт, мы анализируем обратную связь от клиента на протяжении всего жизненного цикла взаимодействия с ним.

Это постоянно подхлестывает мою творческую энергию и стремление к совершенству, позволяя мне не только удовлетворять потребности клиента, но и предвосхищать их.

Каждый этап взаимодействия с клиентом — это возможность для обучения и роста. Я стремлюсь создать атмосферу доверия и партнерства, где клиент чувствует себя услышанным и ценным. В каждом диалоге я акцентирую внимание на деталях и нюансах, которые действительно важны для клиента, ведь именно они формируют общее восприятие нашего продукта и услуг.

От первых слов в процессе диалога до окончательной реализации решения я использую клиентскую обратную связь как компас, направляющий мои усилия. Клиент в свою очередь отзывается в ответ, оценивая мою работу. В среднем мой показатель CSAT равен 85%, а это выполнение на 107%.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Крутого сотрудника выдают его показатели.

Ключевые показатели эффективности входящей линии ЦПК билайн:

- **Качество**
- **АНТ**
- **CSAT**

Доля клиентов, оценивших мои консультации на отлично составляет **85%**, а это выполнение **107%**.

Да, без ошибок наша работа существовать не может. Но кто не ошибается, тот ничего не делает. Постоянный анализ своих звонков и проработки помогли мне снизить количество допустимых ошибок до минимума и добиться выполнения показателя по качеству выше **100%**.

После испытательного срока я держу АНТ в постоянной проработке, я понимаю всю важность оперативного и качественного решения вопроса клиента.

Залог успеха в данном случае – выстраивание доверительных отношений с клиентом и подбор максимально выгодных ему продуктов.

Я профессионал своего дела, и мои показатели это подтверждают. Я хочу идти вперед и покорять новые высоты. Ближайшая моя цель – стать экспертом.

### **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

Главная награда для меня – это искреннее «спасибо» от клиента. Я получаю удовольствие от общения и помощи клиентам, максимально нацелен на решение вопроса здесь и сейчас.

Моя сильная сторона – это умение найти подход к каждому клиенту, я с легкостью могу вести деловой разговор, присоединиться к эмоциям собеседника, посмеяться, разделить его горе или радостное событие, поддержать беседу про погоду или новости во время загрузки информации из систем. Я не забываю качественно решить вопрос, с которым обратился ко мне клиент. Поэтому я все чаще слышу фразы «Как можно связаться именно с вами?» или «Как я могу оставить вам благодарность?».

Расскажу историю клиента

Клиент на протяжении недели пытался решить вопрос с некорректным списанием суммы, за сервисы Apple которые не были ему оказаны, а сумма была списана. Вопрос не решался, т.к. на протяжении всего это времени были ограничения с отображением списаний и пополнений, каждый сотрудник предоставлял разную информацию, т.к. система работала не корректно, моя задача была донести инфо о том, что проходят работы и необходимо ждать решения, но клиент устал ждать и его можно понять, взяв вопрос в свои руки я использовал дополнительные инструменты которые не прописаны инструкцией, но к которым я имел доступ. При среднем диалоге в 4 минуты, я потратил 40. Но что самое важно, что мне удалось решить вопрос и откорректировать баланс клиента. Клиент ушел от меня со словами благодарности, а я остался с чувством выполненного долга, ведь моя работа заключается не в красивых показателях, а в удовлетворенных клиентах.

### **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)**

На протяжении всего моего процесса работы мне также помогает руководитель и коллеги из отдела, которые всегда готовы протянуть руку помощи. Руководитель и тимлид, внимательно прослушав мои консультации, предоставляют развернутую обратную связь, что позволяет мне глубже понять свои достижения и недостатки. Их опыт и знания служат ценным ресурсом в моем профессиональном развитии.

Каждая встреча становится не только возможностью обсудить текущие задачи, но и площадкой для обмена идеями и предложениями по улучшению. Они указывают на ошибки, которые могли бы остаться незамеченными, и дают конструктивные рекомендации по их исправлению. Это создает атмосферу доверия и взаимопомощи, в которой каждый может высказать свои мысли и получить поддержку.

Я ценю этот процесс, потому что он позволяет мне не только расти как специалисту, но и развивать командный дух. Мы вместе ищем пути решения, делимся успехами и учимся на неудачах. Благодаря такому подходу, я чувствую себя более уверенно и мотивированно, зная, что у меня есть надежная команда за спиной.

Также для снятия напряжения от работы и укрепления связей между сотрудниками, а также для поднятия командного духа и общей сплоченности мы проводим внерабочие встречи. Эти мероприятия предоставляют возможность неформального общения, где каждый может раскрыть свои мысли, поделиться идеями и просто отдохнуть от повседневной рутины.

Встречи могут принимать различные формы: от пикников и спортивных мероприятий до творческих мастер-классов и культурных мероприятий. Мы уверены, что такие моменты сближают команду и позволяют увидеть друг друга с другой стороны. Это дает возможность не только лучше узнать коллег, но и развивать навыки сотрудничества, что, безусловно, положительно сказывается на рабочем процессе.

Кроме того, внерабочие встречи создают позитивный климат в коллективе, способствуя мотивации и вовлеченности. Мы верим, что крепкие связи между сотрудниками являются залогом успешной работы и достижения высоких результатов. Поэтому мы продолжаем организовывать такие мероприятия, чтобы каждый мог внести свой вклад в создание дружной и сплоченной команды.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

За время работы я обучился новым навыкам и прошел несколько тренингов.

Тренинг «Говорю на Step by step» это внутренний продукт, который помогает пошагово разобраться в навыках ведения диалога, и прокачать их до высокого уровня.

Обслуживание b2b клиентов.

Так же я постоянно развиваю внутренние процессы компании, предлагая свои идеи по улучшению процедур. Последние это обновление скрипта для операторов по вопросам «Акций», изменения помогли сотрудникам в среднем сократить диалог на 5 секунд.

## **ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

Главное — это саморазвитие. В мире, где постоянные перемены стали нормой, именно способность адаптироваться и развиваться играет ключевую роль в достижении успеха. Каждый из нас сталкивается с вызовами, которые ставят под сомнение наши способности и уверенность в себе. Однако именно в эти моменты закладывается фундамент нашего роста.

Я постоянно развиваюсь, используя билайн университет проходя электронные курсы.

Работаю над ошибками.

В совокупности мой FCR за последние 6 месяцев вырос с 74% до 82.7%. Что достаточно высокий

показатель для Телекома.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Я хочу рассказать вам о своих планах на 2025 год.

Я нацелен на покорение новых карьерных вершин и хочу стать экспертом входящей линии.

Планирую обучиться поддержке ШПД.

Попробовать себя в наставничестве.

И конечно же я хочу победить в международном конкурсе «Хрустальная гарнитура».

Благодарю за внимание и до новых встреч!

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

|                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Гонтащук                |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Александр Александрович |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Специалист              |