

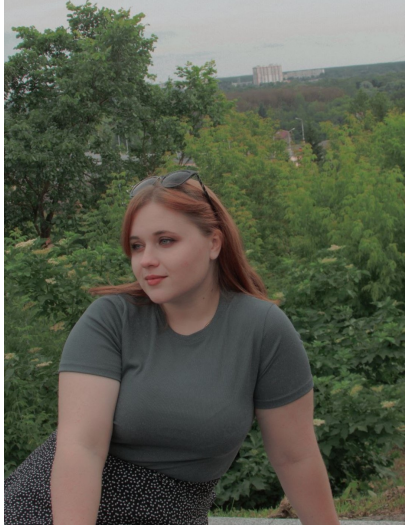


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

|  |  |
|--|--|
| <b>НОМИНАНТ</b>  | Комарова Анна  |
| <b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>                                     | Авито  |
| <b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>        | Санкт-Петербург  |
| <b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b> | 2500   |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                                  | <a href="https://www.avito.ru/">https://www.avito.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

**Консультирование пользователей — это не просто работа, а любовь к заботе о людях, которая меня вдохновляет.**

Меня зовут Аня Комарова, я из Брянска, и я региональный специалист по работе с пользователями в Авито. В компанию я пришла чуть более полугода назад, и это стало важным шагом в моей жизни.

До Авито я успела поработать в разных сферах: была юристом, оператором колл-центра в банке,

товароведом. И каждая из этих профессий, хоть и далека от текущей, но подарила мне важные навыки. Работа юристом научила меня анализировать и внимательнее относиться к деталям, что оказывается полезным в моей деятельности каждый день.

Своё место я нашла в Авито, в направлении Авито Путешествий. Эта компания является частью жизни множества людей в России, и мне повезло присоединиться к ней в роли сотрудника поддержки. Работая оператором колл-центра в голосовом канале, каждый день я погружаюсь в удивительное приключение. Я общаюсь с разными людьми, стараюсь помогать в решении их вопросов и искать нестандартные выходы из ситуаций, если это потребуется.

Я переживала, когда начала работать удалённо — это был мой первый опыт, и мне было трудно адаптироваться. Но постепенно я поняла, что могу помогать людям, даже издалека, и это приносит мне огромное удовлетворение.

**Моя главная цель в компании Авито — стать главным экспертом.** Я стремлюсь к тому, чтобы каждый пользователь, обращаясь в службу поддержки, получал только качественную консультацию, что поможет ему избежать непредвиденных сложностей, и делаю все возможное, чтобы пользователи получали удовольствие и положительные эмоции от использования сервиса Авито Путешествия.

Мы на связи 24/7: гость или арендодатель могут позвонить в любое время, и именно здесь начинается моя важная миссия. Каждый звонок для меня — это не просто обмен информацией, это возможность протянуть руку помощи и разобраться в ситуации пользователя. Анализируя обращения, я предлагаю инициативы, которые помогут в будущем избежать подобных ситуаций и делать путешествие комфортным и безопасным.

**Моя задача** — предоставить пользователям своевременную и качественную консультацию, чтобы они чувствовали себя услышанными и поддержанными в своих вопросах и нуждах. Я не только консультирую пользователей, но и активно помогаю коллегам, обмениваясь опытом и находя совместные решения в нестандартных ситуациях. Таким образом, я способствую тому, чтобы каждый вопрос решался в рамках одного звонка, без задержек и ожиданий. Я понимаю, как важно, чтобы люди могли быстро получить помощь и были уверены в своём выборе нашего продукта.

В среднем в день я обрабатываю около 100 обращений пользователей, у которых возникают сложности с заселением. Результат моих консультаций – это довольный клиент, который смог решить свой вопрос.

Авито даёт мне возможности не только помогать людям, но и расти самой. Здесь я вижу, как мои слова и действия могут сделать жизнь людей лучше, как наше взаимодействие помогает планировать незабываемые поездки, находить уютные дома и создавать новые впечатления. Я продолжаю учиться и развиваться, чтобы стать не просто оператором, а настоящим экспертом и лучшей версией себя.

## ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

### Все начинается с потребности пользователя

Путешествия для меня — это не только открытие новых мест, но и знакомство с интересными людьми.

Работа в Авито — это не просто выполнение задач, а возможность влиять на то, как пользователи воспринимают нашу компанию.

Я осознаю, что моя работа напрямую отражается на репутации Авито. Именно это понимание мотивирует меня всегда стремиться стать лучшим оператором.

Я активно собираю отзывы клиентов, что помогает совершенствовать наш сервис. Эти инсайты позволяют улучшать регламенты, по которым работает поддержка и адаптировать подходы к консультациям, предоставляя пользователям понятную и полезную информацию.

Например, однажды клиент обратился с вопросом об условиях отмены бронирования. Стандартные ответы вызвали у него ещё больше вопросов. Я решила разобраться в ситуации детально и предоставить клиенту максимально чёткую и понятную информацию.

Я предложила решение: доработать скрипты и сделать формулировки более понятными. Моё предложение было рассмотрено и принято руководством, после чего новые инструкции внедрили в работу.

Это изменение оказалось полезным не только для пользователей, но и для всей команды. Количество вопросов по этой теме сократилось, а коллеги получили инструмент для более уверенного и быстрого решения подобных запросов.

Наша команда готова справляться с нестандартными ситуациями, взаимодействуя с агентами для быстрого решения вопросов.

**Мнение клиентов** — это движущая сила нашего развития и основа для предотвращения ошибок.

Каждый день в Авито напоминает мне о том, что яркий мир путешествий связан с возможностями, которые мы предлагаем нашим клиентам. Мы создаём не только бизнес, но и положительные впечатления для пользователей, вдохновляя их на новые открытия.

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

### Решай быстро и аргументировано

В своей роли в Авито я горжусь тем, что могу демонстрировать высокие показатели эффективности, соответствуя ценности компании «Решай быстро и аргументировано». Эта установка стала основой моего профессионального подхода. От того, как быстро и точно я решаю запросы клиентов, зависят мои основные показатели: время обработки запросов (АНТ), качество выполнения консультаций и удовлетворённость пользователей (CSAT).

Мои первые месяцы работы были настоящим испытанием, так как я привыкала к новым для меня процессам.

Однако уже в первый месяц работы я смогла достичь базового таргета и **перевыполнила показатель производительности на 30%**. С тех пор я удерживаю этот высокий уровень, регулярно превышая целевые значения. В этом путешествии меня поддерживала **высокая удовлетворённость клиентов (CSAT) на уровне 93%**, а моё среднее время обработки запросов (АНТ) за весь период составило **396 секунд**, что лучше годовой цели нашего направления в 432 секунды.

Стабильные показатели стали основой моего профессионального роста, и моя настойчивость привела к значительным успехам. За последние три месяца я получила возможность развивать новые направления в голосовом канале. Теперь я не ограничиваюсь работой на основной линии, а также активно консультирую пользователей и оказываю помощь в экстренных ситуациях, где строгие регламенты не просто отсутствуют, но и не могут существовать. В этих условиях я принимаю решения, опираясь на свою интуицию и накопленный опыт, что позволяет мне

эффективно поддерживать пользователей и находить оптимальные решения в самых сложных ситуациях.

Эта новая ответственность, но я справилась и даже улучшила свои показатели.

Несмотря на увеличение объёма работы, я продолжила повышать показатели своей производительности. Качество моих консультаций росло, и за последние полгода **доля критических ошибок снизилась до 0**.

В период с сентября по ноябрь мой показатель производительности составил **25.8**, что превысило целевое значение **на 58%**. Моя сатисфакция оставалась на уровне **93%**, а АНТ **снизился до 281 секунды** — более чем на 100 секунд по сравнению с предыдущими месяцами. Это стало возможным благодаря эффективному сокращению времени постобработки обращений. Снижение АНТ произошло благодаря оптимизации моего рабочего процесса (изучение регламентов, продукта, использование вспомогательных инструментов). Мной был найден инструмент, который позволяет быстро заполнять информацию в обращениях пользователей. С его помощью можно выбирать удобное сочетание клавиш и привязывать к ним необходимый шаблон. Это позволило мне обрабатывать запросы быстро и качественно. Это означало, что я могла консультировать больше клиентов за то же время, повышая общий уровень производительности и удовлетворённости пользователей.

Достижение таких результатов стало возможным благодаря нескольким ключевым факторам:

- **Правильное целеполагание:** я научилась ставить цели и понимать, какие знания и навыки для этого нужны.
- **Постоянное развитие:** я накапливала опыт и быстро адаптировалась к изменениям.
- **Ответственность:** принимала решения не только за себя, но и за команду, помогая коллегам.
- **Сила воли:** она позволила мне справляться с интересными задачами и повседневной рутинной.

Я нашла своё призвание — быть частью команды, стремящейся к росту и развитию, и горжусь своими результатами. Наше совместное путешествие только начинается, впереди покорение новых высот.

## КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

### **Амбассадор клиента: отталивается от потребностей пользователей**

**Миссия Авито** - помочь каждому улучшить собственную жизнь и жизнь людей вокруг.

Любое путешествие начинается с выявления потребностей его участников. В моей работе, как оператора колл-центра Авито, эта истина становится основополагающей.

Каждое обращение требует внимательного и клиентоориентированного подхода. Важно не только услышать клиента, но и понимать его запрос. Необходимо проверить всю информацию, чтобы предоставить максимально точную консультацию.

Приведу несколько примеров, которые ярко демонстрируют эту работу. Был случай, когда позвонил расстроенный арендодатель, в его объявление был отключен сервис онлайн-бронирования. Для него это значило потерю дохода. Здесь главное — не поддаваться эмоциям и помочь человеку успокоиться. Я всегда стараюсь начинать разговор с фразы как: «Могу представить, как вам неприятно, давайте решим этот вопрос». Это помогает клиенту почувствовать, что его поддерживают, и что мы сделаем всё, чтобы помочь. После того как я решаю проблему, он обычно

благодарит, и я понимаю, что помогла кому-то вернуться к нормальной работе.

Во втором примере пользователь звонит с вопросом, который не входит в мою компетенцию, и, естественно, беспокоится о том, как ему поступить дальше. Вместо того, чтобы оставить его с проблемой наедине, я проявляю эмпатию и стараюсь направить его в нужное русло, объясняя, как правильно выбрать тему в чате поддержки, и помогаю сформулировать его вопрос. Зная интерфейс приложения, я предложила конкретные варианты, чтобы клиент смог получить необходимую помощь от компетентного специалиста.

Иногда приходится сталкиваться с ситуациями, когда я не могу сразу помочь. Например, позвонил гость для отмены бронирования, который хотел заселиться со своим питомцем. Он сообщил, что арендодатель отказал в заселении. Открыв объявление, я убедилась, что заселение с животными невозможно. Я передала информацию гостю, и рассказала, что необходимо выбрать параметр в интерфейсе приложения, который позволяет проживание с его питомцем, и в режиме разговора он нашёл жилье.

Эти примеры показывают, как важно не просто решить проблему, но и быть на одной волне с клиентом, проявлять эмпатию. Благодаря этому мы можем не только повысить удовлетворённость качеством сервиса, но и создать атмосферу доверия, где люди чувствуют, что их понимают. В целом, моя работа в колл-центре Авито — это постоянное общение с людьми, помощь им, создание атмосферы, где каждый чувствует, что его поддержат. Это не всегда легко, но когда видишь, что твои усилия дают результат, и они не напрасны.

Умея находить подход к пользователю, за период с февраля по октябрь, я достигла показателя удовлетворённости **клиентов в 94%, при среднем значении в нашем направлении 89%**. Для меня оценка пользователя — это не просто цифры, это отражение моего труда и работы всей компании.

Таким образом, каждый день моя работа наполняется разнообразными вызовами и уникальными историями. Работая в колл-центре Авито, я не просто консультирую людей — я становлюсь частью их путешествий, помогаю им находить решения и преодолевать трудности.

## ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

### Главное - результат

**Вместе мы можем больше** — это одна из ключевых ценностей нашей компании. Мы понимаем, что для достижения амбициозных целей важно не только работать в своей команде, но и активно взаимодействовать с другими отделами, делиться опытом и поддерживать друг друга.

Не так давно я стала наставником в своей команде и помогала коллеге, который пытался улучшить свой KPI. Мы обсуждали, как важны такие показатели, как среднее время обработки запросов (АНТ), качество работы и уровень удовлетворённости клиентов. Я объяснила ему, что нужно подходить к решению задач поэтапно и сохранять спокойствие, даже когда ситуация накаляется. Спешка и нервозность могут привести к ошибкам и недопониманиям, как для клиента, так и для нас. Спустя неделю сотрудник **повысил свои целевые показатели от 16.7 до 19.3, и через месяц до 22.6**.

Настрой, с которым я общаюсь с клиентом, напрямую передаётся через голос и интонацию. Если оператор спокоен и уверен, это создаёт положительное впечатление и повышает уровень доверия со стороны пользователя. Именно наше общее стремление к лучшей консультации помогает нам расти и совершенствоваться. Чтобы оставаться спокойной и проводить качественные консультации в стрессовых ситуациях, я использую технику «Ровного дыхания». Это всего 40 секунд, но они

помогают восстановить внутреннее равновесие и собраться с мыслями. Этой практикой я поделилась на встрече со своей командой, и через некоторое время мне написали, что это работает! Консультации стали проходить более плавно и результативно.

Помимо помощи своим коллегам, я также активно участвую в работе линии экспертов. Эта линия предназначена для того, чтобы поддержать сотрудников, столкнувшихся с трудностями при консультации пользователей. Когда мне звонит коллега, я должна быстро и чётко определить суть проблемы и предложить эффективное решение. Это требует как знаний, так и уверенности, ведь я несу ответственность не только за свои действия, но и за действия того, кому предоставляю консультацию. Таким образом, я не просто решаю проблемы; я помогаю развивать навыки наших коллег и повышаю общий уровень профессионализма в команде.

Такой подход к поддержке сотрудников на линии экспертов позволяет значительно сократить количество неверных консультаций и улучшать показатели нашей вертикали. Операторы, активно участвующие в этой линии, удерживают свои показатели качества и производительности на высоком уровне, что свидетельствует о их компетентности и готовности помочь.

Рассмотрим в качестве примера показатели голосовой поддержки Авито Путешествий за последние два квартала. В период с апреля по июнь мы обработали **419 509 обращений** пользователей, а в период с июля по сентябрь эта цифра **возросла до 464 301**. В результате нашей работы во втором квартале **уровень сатисфакции (CSAT) составил 87%**, а в третьем — уже **92%**. Эти показатели, основанные на оценках наших пользователей, демонстрируют, что мы движемся в правильном направлении, и наши усилия приносят плоды.

Не менее важным показателем является среднее время обработки обращений (АНТ). Во втором квартале этот показатель составил **350 секунд**, а в третьем квартале он **снизился до 330 секунд**. Это значит, что, несмотря на увеличение объёма обращений, нам удалось сократить время обработки запросов. Достижение таких результатов говорит о том, что мы постоянно работаем над собой и не останавливаемся на достигнутом.

Подводя итог, можно сказать, что благодаря **нашей сплочённой команде и взаимной поддержке** мы добиваемся впечатляющих результатов. Путешествуя вместе, мы открываем новые горизонты как для себя, так и для нашей компании.

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

### Результат начинается с меня

Страх перед удалённой работой рассеялся, когда я поняла, что попала в отличную команду. Здесь важно, чтобы каждый сотрудник был компетентный в своём деле, поэтому предоставляются все возможности, для достижения результата.

Иногда бывают случаи, когда в путешествии возникают какие-либо трудности, и необходимо быстро найти решение.

Когда я только начинала работать, одной из главных трудностей был процесс эскалации обращений в Претензионную линию. Задача заключалась в том, чтобы правильно передать запросы клиентов, которые не соглашались с нашими решениями. Поначалу я чувствовала себя неуверенно, боялась ошибиться, задавая вопросы. Это привело к тому, что я совершила свою первую ошибку. Когда наставник разобрал этот случай, я поняла, что не стоит бояться уточнять и искать ответы, даже если это кажется неудобным.

**Ошибки — неотъемлемая часть роста**, и они помогают становиться сильнее, если на них

учиться. Поняв это, я начала более глубоко изучать регламенты и процессы, не стесняясь обращаться за помощью и уточнениями к своим коллегам. Постепенно уверенность в своих действиях пришла, и я стала более эффективным сотрудником.

Сейчас я работаю наставником, консультирую новых сотрудников и помогая им адаптироваться. Эта роль помогает мне развивать лидерские качества и позволяет мне продолжать расти как профессионал. Я стремлюсь к карьерному росту и уверена, что каждое новое задание и вызов помогает мне становиться лучше. Мои показатели и опыт подтверждают, что трудности — это не барьеры, а возможность для роста и самосовершенствования. Буду продолжать учиться и развиваться, делая каждый шаг на пути к карьерным целям.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

### Упрощай

Одной из моих главных практик является **клиентоориентированность** — внимание к каждому вопросу пользователя и забота о том, чтобы решение было максимально понятным и полезным. Я всегда стараюсь представить, что сама обратилась бы за помощью и что для меня было бы важным в таком случае. Это помогает не только найти правильное решение, но и установить доверительные отношения с клиентом.

Недавно я принимала звонок от гостя, который хотел отменить бронирование из-за срочного вызова на работу в другой город. Он сообщил, что у него только одно бронирование, и я сразу же приняла меры для его отмены. Однако, проверив данные, я заметила второе бронирование, о котором клиент не упомянул. Я не стала сразу завершать разговор и решила уточнить этот момент. Оказавшись правой, я помогла гостю вспомнить, что он действительно забыл о второй брони. Это позволило не только успешно решить его текущую проблему, но и предотвратить возможное недоразумение с арендодателем. Этот случай наглядно демонстрирует, как внимание к деталям и стремление к простоте в решении задач помогает ускорить процессы, избежать ошибок и сэкономить время как клиенту, так и компании. Ведь всего несколько лишних вопросов могут предотвратить повторные обращения и улучшить качество сервиса.

Мой опыт подтверждает, что упрощение процессов и внимание к мелочам может стать основой для эффективной работы в любой сфере. Именно это позволяет достигать выдающихся результатов, которые легко повторить в других организациях. Ведь **забота о клиенте и стремление к простоте** в решениях — это универсальные принципы, которые помогают выстраивать доверительные отношения и повышать эффективность работы.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

**Моя работа — это больше, чем цифры в статистике.** Это улыбка клиента, который повесил трубку с чувством удовлетворения. Это сложный случай, превращённый в простое решение; это момент, когда даже самые недоверчивые пользователи уходят с благодарностью.

Но главная причина, почему именно я должна стать победителем, заключается в том, что я никогда не останавливаюсь на достигнутом. Каждый день — это возможность учиться, становиться лучше, помогать быстрее, решать точнее. И, пожалуй, это то, что делает меня не просто оператором, а человеком, способным вдохновить других своей работой. Я верю, что за каждым звонком, за каждым вопросом стоит человек, которому нужна помощь, внимание и решение. Я умею не только слышать, но и слушать; не только отвечать, но и находить правильные слова.

Я с радостью предлагаю свою помощь и выполняю задачи, которые на меня возлагаются. Самое главное, что это мне нравится, и я получаю от этого удовольствие. После работы я не хочу прийти домой и просто лечь; я хочу ещё совершенствоваться и творить.

В завершение хочу отметить, что компания Авито заботится о своих сотрудниках, помогает им в карьерном росте, саморазвитии и общении между коллегами. Я горжусь своей работой и готова путешествовать по удивительному миру поддержки в Авито.

---

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

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Комарова                                     |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Анна Владимировна                            |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Специалист обработки обращений пользователей |