

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Миникович Маргарита
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	БНБ-Банк, ОАО
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Минск
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	22
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://bnb.by
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на VK Видео	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Кто-то на свою работу идёт, кто-то – летит, кто-то, наоборот, ползёт, а я просто живу своей работой! Мне не надо на неё добираться – она как будто встроена внутри меня.

Но всякий раз, когда переступаю порог бизнес-центра или просто открываю рабочий ноутбук, оставшись на удалёнке, чувствую какой-то необъяснимый трепет: вот оно, моё!

Мне иногда не верят: нельзя, мол, так любить свою работу. Но так как моя работа – часть меня, то иначе и быть не может. Себя же я люблю! Вот и работу тоже. Круто же!

Мой карьерный путь начинался с детского сада.

Представили малышку, которая при игре на прогулке рассчитывает других детей листиками?

Мило, но немного не так. Моя самая первая работа – воспитатель в детском саду. И это был осознанный выбор: быть на «первой линии» обучения подрастающего поколения.

Знания, умения, мудрость и выдержка, которые подарила мне работа с детками и их родителями помогла мне позже – на другой первой линии, уже в банке.

Вообще я не планировала бросать педагогику – так сложились жизненные обстоятельства. Но в работе оператора первой линии и воспитателя на самом деле много общего. Например, объяснять сложные вещи просто и с любовью, успокаивать тех, кто обеспокоен, держать сердце открытым для искренней помощи.

Впрочем, банк я выбрала для себя не просто так: посмотрелась на маму! Она всю жизнь работала в банке, и я с удовольствием приходила к ней на работу в гости. Так что сложные слова вроде «аккредитив» и «рефинансирование» для меня – вовсе не ругательные.

При необходимости поменять сферу деятельности я всё равно погрузилась в знакомую для себя обстановку – и достигла результатов, которыми горжусь: высокий личный SLA, пятикратная победа в конкурсе от партнёра банка, 100% рейтинг при оценке «Тайным покупателем». А еще – подготовка новых профессиональных операторов Центра клиентского сервиса.

Кто знает – может в следующем году кто-то из моих воспитанников отправится покорять «Хрустальную гарнитуру»!

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Оператор Центра клиентского сервиса (у нас в банке контакт-центр называется именно так) – незаметный герой среди финансовых профессий.

Да, из инструментов у нас только голос – клиенты не видят нас, не знают наши фамилии, не представляют, как мы выглядим и сколько нам лет. Но сколько задач закрывает этот «голос из телефона»!

Казалось бы, просто консультация, но за ней может стоять и разъяснение того, как и что работает, решение проблемной ситуации и даже продажи!

И всё это – с улыбкой в голосе! Я совершенно точно уверена, что клиенты это чувствуют: своим голосом и подходом к консультациям я передаю каждому клиенту ценности нашего банка. Они же у нас общие!

Главная ценность БНБ-Банка – эмпатия, забота о клиентах. А ещё взаимоуважение и энтузиазм на пути к цели.

Всё это – абсолютно обо мне. И так как моё ДНК совпадает с ДНК банка – вполне логичным продолжением моего карьерного пути стало постепенное превращение в наставника для других операторов.

Всё произошло как-то бесшовно: сначала я просто по доброте помогала коллегам (особенно – новичкам!), если те чувствовали себя неуверенно при консультациях. Потом мой подход к систематизации базы знаний был замечен и меня официально «перевели» в наставники для новичков.

В новой роли я уже 2 месяца, но по факту за последний год треть нашего коллектива так или иначе овладевала новыми знаниями с моей помощью. Новая информация появляется в банке достаточно

регулярно, и операторы входящей телефонной линии должны владеть ею первыми и в полной мере!

Что в итоге?

Довольные и спокойные клиенты, дежурства коллег без «форс-мажоров», а еще – подготовленные специалисты для других подразделений банка! Да, наш Центр – настоящая кузница кадров, и мы только радуемся, когда наши ребята продолжают свою карьеру в иных подразделениях.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Я считаю, что всегда и во всем начинать нужно с себя. Чтобы тебе улыбнулись – нужно улыбнуться первой. Если тебе понадобилась помощь – нужно иметь привычку помогать самой.

Так и в работе команды операторов Центра клиентского сервиса: каждый должен начинать с себя. Это касается и соблюдения стандартов обслуживания, и логично вытекающих из этого показателей эффективности.

За первые 6 месяцев 2024 года наша команда сработала на ура! Просто посмотрите:

- Нам ставили цель по SLA (Service Level Agreement) не менее 90%. Мы достигли 91%!
- Наш Agent Satisfaction должен быть **до 99.5%**. У нас он – 99.6%.
- Оценка качества обслуживания должна быть 4.85. Мы же справляемся на отлично, у нас она 4.88.

Мой личный вклад в эти командные показатели – весьма ощутимый. Потому что мои персональные рекорды побить у нас в коллективе не смог пока никто! Хотя в целом я буду безгранично счастлива, если разделю своё первое место по результатам с кем-то ещё. Ведь все мы работаем ради одной цели – довольный и спокойный клиент!

Итак, мои личные результаты за 6 месяцев:

Среднее время разговора – **2,48 минуты**. То есть менее, чем за 3 минуты я могу проконсультировать клиента или помочь ему с решением проблемы. В чем мой секрет? Структурированные знания и способность в понятной форме делиться ими!

Личный SLA – **98.86%** Почему не 100%? Спишем на статистическую погрешность!

Впрочем, статистика – наука точная и безэмоциональная. Тем более, когда результат подтверждается сразу несколькими оценивающими!

Так, наш банковский отдел клиентинга время от времени прослушивает случайные звонки, поступающие в Центр клиентского сервиса, и оценивает качество работы операторов.

За последние 6 месяцев мой показатель составил **4.98 из 5!**

Нас оценивают и клиенты самостоятельно после завершения разговора (Agent Satisfaction)– их об этом просит IVR. Моя **личная оценка составляет 99.71% из целевого 99.50%**. Динамика показателей приведена на слайде 3.

К нам приходил, то есть звонил и «тайный покупатель».

По итогам 4 квартала 2023 года у меня высший результат среди коллег – **95,75 баллов из 100!**

По итогам 1 квартала 2024 года по оценке качества клиентского сервиса этим методом я **заняла абсолютное 1 место, получив 100 баллов из 100.**

Это говорит только об одном: клиенты БНБ-Банка гарантированно получают качественные и

полные консультации в кратчайшие сроки. И точка.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Я для себя давно вывела формулу: где организован один – там организованы все. Организованность – дело заразительное. И именно она помогла нам однажды помочь клиенту, который за рубежом оказался в весьма затруднительной ситуации.

Всё началось с меня... Точнее, я стала первой точкой контакта. Наш клиент-автомобилист, находясь за тысячи километров от дома, решил заправить свой транспорт. Но на стороне иностранного банка что-то пошло не так: терминал не сработал, АЗС – не увидели деньги, то есть не смогли заправить водителя.

Но на нашей стороне сумма к списанию была заблокирована (и так мы от обратного обрисовали алгоритм списания денег при любых оплатах).

Драмы в эту историю добавляет и то, что это были последние деньги на карточке клиента.

Получаем следующее: нулевой баланс на карте, всё еще пустой бензобак, растерянный и расстроенный клиент, и...профессиональная команда БНБ-Банка!

Именно я приняла тот самый звонок – и сразу начала действовать. Благо, на часах было что-то вроде 17:40 – есть еще шанс застать коллег на рабочих местах: разблокировать средства на счету клиента мы в Центре клиентского сервиса просто так не можем, для этого нужно привлекать профильных специалистов с допуском к такого рода операциям. А в этом случае – просить их задержаться на работе для решения вопроса.

Не буду вдаваться в тонкости и нюансы всех тех переговоров или процессов, которые нам пришлось провернуть. Скажу лишь одно: у нас получилось! Сработали как команда: и я как менеджер и психолог этого достаточно нервного кейса, и клиент с АЗС, которым пришлось правдами и неправдами добывать на месте документ, подтверждающий сбой терминала, и коллектив картцентра нашего банка, которые вошли в положение и смогли в кратчайшие сроки разблокировать и вернуть средства клиенту.

Машину – заправили! Клиент – вернулся домой!

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Если в команде появляется новичок – его первым делом знакомят со мной.

И не только потому, что я всегда открыта для помощи тем, кому нужна поддержка – а на новом месте работы она необходима всем.

Просто именно я зарекомендовала себя как проводник между новоиспеченными операторами Центра клиентского сервиса и суровым непонятным банковским миром.

Новенькие коллеги отмечают, что именно с моей поддержкой их адаптация проходила куда расслабленнее и веселее, что конфликтные клиенты казались не такими уж и страшными, а банковские термины – не такими уж и громоздкими.

Я помню, каково было мне самой, а потому в свободное время разработала шпаргалку-помощник для новеньких коллег. Особенно пригождается она тем, кто никогда не работал в банках и не имеет хоть какого-то опыта в оперировании финансовой терминологией.

В учебной тетради для новичка мы с коллегами собрали материалы-резюме по

продуктам банка, наглядно описали стандарты коммуникации и алгоритмы работы с

конфликтными клиентами.

А ещё я всегда говорю ребятам, что они могут без ограничений обращаться ко мне по любым рабочим вопросам: подсказать что-то из банковского, посидеть рядом и послушать телефонный разговор, чтобы оценить мастерство, да хоть просто пообщаться – это крайне важно для эмоционального здоровья!

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Я не зря так много внимания уделяю своему опыту в работе с детками. Дети не только отражают нас, взрослых, но и учат нестандартным подходам к разным жизненным задачам.

Способность объяснять сложное простыми словами – то, что пригождается мне в работе и с клиентами банка, и даже с его сотрудниками.

Так я приняла непосредственное участие в разработке и внедрении Базы Знаний Confluence. Это пространство, где информация о банковских услугах и процессах структурирована и сведена в одно целое: здесь и описание непосредственно продуктов и услуг, и скрипты ответов, и алгоритмы действий в нестандартных ситуациях, и презентации, и инструкции с наглядными иллюстрациями. И всё это с удобным поиском по ключевым словам!

Да, раньше мы в Центре клиентского сервиса, конечно же учились. Были разрозненные памятки, презентации и база знаний в формате Excel, что доставляло неудобство в поиске информации. А из-за большого количества пользователей и информации файл постоянно «ломался».

А однажды я и еще несколько инициативных коллег взяли и навели порядок в этом хаосе! Кажется, помог мой педагогический бэкграунд и железное терпение!

Теперь сотрудники могут быстро находить необходимую информацию и сокращать время ответа. А с доступом к актуальным материалам они чувствуют себя вовлеченными и уверенными в своих действиях.

Наличие базы знаний повышает внутреннюю эффективность работы сотрудников Центра клиентского сервиса, улучшает качество обслуживания. Постоянное обновление и оптимизация базы знаний — ключ к успешной работе и дальнейшему росту!

Нашей базой пользуются более 100 пользователей, в том числе сотрудники других подразделений.

В среднем за месяц её посещают порядка 2300 раз!

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Довольные клиенты готовы доверять свои деньги нашему банку – на этом строится лояльность. А значит – и покупать наши продукты или услуги по рекомендациям сотрудников Центра клиентского сервиса!

Так, два года подряд платежная система Mastercard проводила мотивационный конкурс для сотрудников нашего банка по продажам своих карточек. Оценивали количество продаж и начисляли баллы по разработанной системе.

Принять участие мог кто угодно, и огромное количество сотрудников моментально вовлеклись в конкурс, тем более и призы обещали солидные.

Разумеется, фора – всегда у сотрудников фронт-офиса: через них проходит множество людей, и они – уже заинтересованы в продуктах банка.

Я же вошла в игру случайно!

Вообще у меня не было цели что-то продать – я просто делала свою работу, помогала клиентам по телефону, попутно искренне советуя им те или наши продукты. Как результат – 5 (!) побед с денежными призами и сертификатами в гипермаркеты бытовой техники.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Занятный факт: я действительно тепло и позитивно отношусь к нематериальной мотивации. А этого у нас в банке – достаточно. Или именно мне так везёт?

Благодарности и теплые слова от клиентов – да!

Дипломы от коллектива и душевные письма с моими личными итогами года от руководителя Центра клиентского сервиса – да!

Открытки родителям с благодарностью за такую чудесную дочку родителям на День матери и День отца от имени банка – да!

Но, пожалуй, самым интересным комплиментом от клиента стало завершение одной из консультаций. Как всегда с улыбкой в голосе я помогла обратившемуся клиенту по его вопросу. Заметила еще по ходу беседы как менялся его тембр – от колючего до расслабленного.

Прощаясь, он сказал мне: «Вы, видимо, еще не прожжёная – потому что готовы помогать!».

А я, кажется, за три года на линии «прожжёной» так и не стала. Да и вовсе не собираюсь!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Миникович
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Маргарита Павловна
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист 1 категории