

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Савченко Елизавета
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	ОТП Банк
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Тверь
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	150
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.otpbank.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на VK Видео	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Меня зовут Савченко Елизавета, я – ведущий специалист отдела обслуживания клиентов АО “ОТП Банка”. Я считаю, что роль оператора контакт-центра в современном мире выходит далеко за рамки простой обработки звонков. Оператор — это не только голос на другом конце линии, но и настоящий помощник, который должен понимать потребности клиента и оперативно реагировать на них. Основная задача нашей работы – обеспечивать высокий уровень обслуживания, ведь каждая беседа — это шанс укрепить доверие к компании и повысить её репутацию.

Цели, которые я ставлю перед собой, заключаются не только в решении текущих вопросов клиентов, но и в создании долгосрочных отношений. Я стремлюсь не просто решать проблемы, а предугадывать их и предлагать дополнительные решения, которые улучшат жизнь клиента. Это требует постоянного обучения и самосовершенствования, что становится частью моей профессиональной жизни.

Работа в команде также играет важную роль. Я поддерживаю атмосферу взаимопомощи и обучаю коллег, передавая свои знания и опыт. Таким образом, каждый из нас становится ещё более ценным ресурсом для компании и наших клиентов. Я верю, что в нашей профессии важно не просто делать свою работу, а делать её с душой, чтобы каждая беседа оставляла после себя только положительные эмоции.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Став частью большой команды ОТП банка, я быстро поняла: моя работа заключается совсем не в том, чтобы просто отвечать на вопросы очереди клиентов. Нужно учиться проявлять свои положительные эмоции во время этого общения. Сначала у меня было больше вопросов, чем ответов – почему, зачем, как мое настроение влияет на решение той или иной ситуации. Со временем я поняла, что важно каждый день работать над собой, но и этого недостаточно – важно еще делиться своими знаниями, помогать расти тем, кто окружает меня.

Работа операторов контакт-центра не ограничивается взаимодействием с клиентами. Она также помогает оптимизировать внутренние процессы Банка. Операторы собирают данные, которые можно использовать для анализа запросов клиентов, затруднений, с которыми они сталкиваются, продуктов, к которым они проявляют интерес. И эта информация может повлиять на дальнейшее развитие нашего Банка. Анализ обратной связи от клиентов помогает выявлять, что нам необходимо изменить, чтобы клиентам было по-настоящему удобно пользоваться нашими услугами. И это основа для постоянного улучшения.

И само взаимодействие с клиентами также нельзя недооценивать. Хорошее обслуживание стало обязательным дополнением к выгодным условиям банковских продуктов. И имея выбор между двумя банками с похожими предложениями, клиент выберет тот, где ему уделили больше внимания, развернуто и понятно ответили на вопросы, были доброжелательны и любезны. Общение с сотрудниками, которые вызывают у клиента положительные эмоции, ведет к созданию доверия к банку в целом.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Мои показатели вселяют в меня уверенность в том, что я могу делиться своим опытом с коллегами, и мне есть чему научить наших новых сотрудников.

Мой средний результат по CSI (удовлетворенность клиентов обслуживанием) за последние 6 месяцев составляет 8,2 баллов (по 10-балльной шкале). Средний результат по контактному центру в целом составляет 7,2 балла.

Я также стараюсь держать на высоте FCR (решение вопроса с первого обращения), и при целевом показателе 90%, всегда добиваюсь не менее 92%. Хороший FCR влияет и на загруженность нашей горячей линии – если клиент получил исчерпывающий ответ на свой вопрос с первого звонка, то он не будет перезванивать еще раз, и на удовлетворенность клиента – ведь обслуживание было быстрым и четким.

И все это при одном из самых низких АНТ в нашей команде (АНТ – среднее время обработки звонка). Мое АНТ на 15% ниже, чем среднее по контактному центру.

Более подробно вы можете ознакомиться с моими результатами за последние 6 месяцев в приложении к эссе.

Есть несколько ключевых моментов, которые помогают мне справляться с поставленными задачами.

Во-первых, это организация рабочего процесса. Если перед началом смены уделить всего 5 минут тому, чтобы заранее открыть все часто используемые вкладки базы знаний, системы управления заявками, то это значительно упрощает поиск информации и ускоряет решение вопроса клиента.

Во-вторых, это постоянное самообразование и развитие навыков. Я регулярно прохожу тренинги, мастер-классы, дистанционное обучение, читаю все появляющиеся лонгриды и полезные советы от отдела обучения. Это позволяет мне всегда быть в тонусе и быстро находить нужные слова для клиента.

Считаю, что положительный настрой и умение работать в команде играют также значимую роль. Тёплая атмосфера, где каждый поддерживает друг друга, способствует повышению продуктивности и мотивации. Все эти составляющие помогают мне достигать высоких результатов и обеспечивать качественный сервис клиентам.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Каждый день в моем общении с клиентами происходит что-то, чего раньше не случилось. И как оператор я пытаюсь помочь каждому.

При нынешнем разнообразии кредитных услуг, клиент, который запутался между особенностями кредита и рассрочки – не редкость. Как результат – растерянность, непонимание, что делать дальше, риск испортить свою кредитную историю. Что делать оператору? Прежде всего понять, что проблема серьезна для клиента, и сделать все, чтобы выяснить ситуацию. Это помогает расположить клиента к себе и дать возможность объяснить и рассказать, как и что.

Любой оператор скажет, что самый сложный клиент – это клиент негативный. По каким причинам он может быть так настроен? Такой клиент зачастую не разобрался в ситуации, и мне как оператору важно понимать, что клиент и не обязан знать тонкости банковских продуктов, это моя работа. Не зависимо от того, чем недоволен клиент, такой разговор необходимо начинать с искренних извинений, этот простой жест помогает снять негатив и продолжить беседу в более конструктивном русле.

Важно понимать: те, кто обращаются к нам — это не просто клиенты, а люди с реальными эмоциями и ожиданиями. Я всегда стараюсь внимательнее слушать, задавать уточняющие вопросы и показывать, что мне небезразлично, что происходит с их запросом. Это позволяет мне не только решить проблему, но и создать положительный опыт взаимодействия.

Разберем два примера:

1. Клиент что-то не понял и разозлился. Здесь нужно применять фразы, предлагающие помощь и выражающие заботу: «Давайте я вам помогу, и мы сейчас вместе с вами во всём разберемся», «Я искренне понимаю ваши эмоции, в вашей ситуации я бы чувствовала то же самое, позвольте мне вам помочь и объяснить». Обычно этого достаточно чтобы успокоить клиента и дать самой себе возможность разобраться в его ситуации.
2. Клиент уверен в своих знаниях, но его беспокоят детали. Когда клиент предполагает для себя риск финансовых потерь, у него появляется страх. В такие моменты важно внимательно выслушать человека, фиксируя главное из его монолога. Я задаю вопросы строго по теме и не поддаюсь эмоциям. После успешного решения вопроса такие клиенты, как правило, благодарят за помощь,

даже если начало диалога было эмоционально напряженным.

Больше всего я переживаю за клиентов пожилого возраста. К сложностям финансовых вопросов у них добавляются затруднения при использовании современных технологий и страх, что ничего не получится. Особенности работы банковских услуг остаются для них непонятными, в мобильном приложении они боятся «нажать не туда», и «всё сломать». В таких случаях я ВСЕГДА говорю: «Не переживайте у вас всё получится, я буду рядом с вами и во всём помогу». Я стараюсь дать человеку уверенность в самом себе, и это всегда работает, и всё получается, а я чувствую радость, особенно после слов «спасибо вам огромное, вы мне очень сильно помогли, сегодня вечером всем за ужином расскажу». Лично мне это очень греет душу, и я понимаю, что я правда нужна и правда помогаю людям.

Мой главный прием в работе – поставить себя на место клиента, представить, как бы я поступила в этой ситуации, чего бы я ждала от оператора как от помощника. И максимально стараюсь понять и помочь.

Своими знаниями и опытом я делюсь со своими коллегами, особенно новичками, и для меня всегда становится небольшой победой, когда новый сотрудник начинает успешно применять мои советы на практике.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Мой опыт сотрудника – это, в первую очередь, профессиональный и личностный рост, который я получаю в контакт-центре. Мой путь в этой сфере начался с простого желания помогать людям. Мои первые звонки были полны волнения и тревоги, но со временем я научилась смотреть на ситуации с разных сторон и понимать эмоциональные потребности своих клиентов. Любое по-настоящему хорошее взаимодействие строится на эмпатии. Когда клиенты чувствуют, что их слушают и понимают, они открываются, и диалог наполняется искренностью. Работая в контакт-центре, я поняла, как много зависит от личного отношения к каждому клиенту. Часто за цифрами скрывается человеческая судьба, и осознание этого мотивирует меня делать свою работу как можно лучше.

Мой личный опыт стал незаменимым помощником в моей работе. Я сталкивалась с ситуациями, когда моя собственная жизнь учила меня, как реагировать на просьбы и жалобы клиентов. Эти моменты сделали меня более чувствительной и восприимчивой к опыту других людей. Теперь я более открыта для обратной связи, потому что каждый отзыв – это возможность стать лучше как профессионал и как человек.

Каждый день работы в контактном центре ставит передо мной новые задачи и открывает новые горизонты. Взаимодействие с клиентами – это не просто работа, а искусство. Это искусство слушать, понимать и реагировать на потребности людей.

Но мой профессиональный рост был бы невозможен без людей, которые меня окружают – коллег, наставников, руководителя. Поэтому, конечно, мой опыт – это еще и теплота наших отношений, вся та помощь, которую я получила в начале своего пути, продолжаю получать сейчас, и сама делюсь с другими.

Я очень люблю общаться и проводить время с коллегами не только на работе. Мы часто ходим в кино, театры, кафе и просто можем прогуляться в хорошую погоду, тут стоит оценить вклад моего руководителя, который смог наладить такие отношения в нашей команде. Когда мы проводим время вне работы, конечно же мы разговариваем на разные темы, но тема работы, мне кажется, нас никогда не покидает, нам важно делиться друг с другом опытом и чаще всего, приводя примеры из разговора с клиентом, мы вместе можем сидеть и размышлять что можно было сказать

и как помочь клиенту. На самом деле нам это очень сильно нравится, и мы вдохновляем друг друга, а в работе всегда готовы поддержать друг друга, помочь и подсказать.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

За время работы оператором я прошла большое количество различных обучений – от внутренних тренингов в контактном центре, до внешних программ на коммуникативные темы, которые проводят психологи.

Но я стараюсь не просто применять на практике все, чему меня учат, а интегрировать эти знания с моим опытом, экспериментировать с параллельным применением различных техник. В зависимости от настроек клиента с кем-то необходимо максимальное проявление сопереживания, с кем-то нужно быть более сдержанной. Кого-то из клиентов успокаивает, если оператор полностью берет управление разговором в свои руки, задает четкие вопросы и ведет себя как эксперт. А кто-то не терпит такого подхода, и готов к диалогу только в комфортной партнерской атмосфере.

Мне очень нравится то, что в нашей работе нет скриптов, и я сама могу решать, как преподнести ту или иную информацию клиенту в зависимости от его возраста и уровня понимания процессов работы банка. Если клиенту сложно воспринимать финансовую информацию, я могу говорить более простыми словами и сама решаю, как лучше выстроить разговор. С молодыми клиентами я могу использовать молодежный сленг.

Возможность построения свободного диалога делает общение намного комфортнее как для клиента, так и для меня. Ведь практически любому клиенту привычнее слышать «кредитка», а не «кредитная карта», «деньги», а не «денежные средства», «продление», а не «пролонгирование».

В нашей новостной ленте часто можно увидеть публикации о том, как уйти от банковской терминологии и стать более понятными для клиента, это очень важно для новых сотрудников, которые представляют себе банковского сотрудника как человека, говорящего на очень сложном языке.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Искусство общения с людьми – это в первую очередь эмпатия. Но не только. Важны техники, которые позволяют налаживать контакт с одной стороны и экономить свои эмоциональные силы с другой – за счет наработанного навыка их использования.

За годы работы оператором я стала хорошо понимать, какие практики способствуют успешному выполнению этой роли.

Первой из них является активное слушание. Понимание потребностей клиента начинается с умения слушать. Важно создать атмосферу доверия, чтобы клиент чувствовал себя услышанным. Повторение ключевых мыслей клиента и подтверждение их значимости создает ощущение взаимопонимания и показывает, что мнение клиента действительно важно.

Второй важной практикой является использование позитивного языка. Каждое слово имеет значение, и формулировка ответов с акцентом на положительное восприятие влияет на то, как слышит нас клиент. Например, вместо "У нас нет решения" лучше сказать "Давайте посмотрим, как мы можем помочь вам в этой ситуации".

Очень важно, чтобы помощь не осталась только на словах, необходимо предлагать клиенту реальное решение его проблемы. Важно установить четкие сроки и гарантии выполнения, быть внимательным к деталям. Каждое взаимодействие с клиентом — это шанс создать положительный опыт.

Третья практика – это постоянное обучение и развитие. Индустрия меняется, и это требует от операторов быть в курсе последних трендов. Наш отдел обучения на непрерывной основе проводит как обучение новым продуктам и рефрешы по существующим, так и тренинги по навыкам взаимодействия с клиентами, эффективному построению диалога, эмпатии, работе со сложными ситуациями, и конечно, тренинги, помогающие нам заботиться о собственном эмоциональном фоне – профилактика эмоционального выгорания, снятие внутренних сопротивлений изменениям и многое другое.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

17 августа 2022 году я была принята на должность специалиста контактного центра. Мне еще предстояло узнать все о моей профессии, стать старшим, а затем ведущим специалистом, но на тот момент я уже думала, что я супер-крутой сотрудник.

В меня поверили и учили всему постепенно, я начала повышаться в должности и стала наставником. Я с трепетом относилась к наставничеству, внимательно искала зоны роста каждого стажера, с каждым работала над его затруднениями. И я с гордостью могу говорить о результатах моих стажеров, их показатели росли, они становились хорошими профессионалами. Я рада делиться с ними своим опытом, историями и достижениями, а потом вместе радоваться их успехам.

Наставничество – это моя любимая часть работы, но про свои показатели и результаты я тоже не забываю. Однажды на обучении я услышала фразу: «Получается у того, кто делает». Я убеждена, что так и есть.

Когда мои коллеги и стажеры узнали, что я буду участвовать в номинации «оператор года», все поддержали меня и с уверенностью ждут моей победы. И это было очень ценной обратной связью для меня.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Савченко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Елизавета Артемовна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Стригина	Ольга	Руководитель направления по оценке и карьерному развитию персонала	o.strigina@otpbank.ru	+7 903-804-21-75