

## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Кузнецов Денис
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ВТБ
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Барнаул
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	530
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://www.vtb.ru">http://www.vtb.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>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>ССЫЛКА на VK Видео</b>	<a href="https://vk.com/video103320003_456239129">https://vk.com/video103320003_456239129</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Добрый день, дорогие зрители! Сегодня мы с вами будем обсуждать историю, о которой невозможно молчать. Героем нашей программы является главный специалист Отдела экспертного обслуживания Банка ВТБ Кузнецов Денис из сибирского города Барнаула. Денис заявил, что именно он должен стать оператором года. Так ли это на самом деле? Об этом и обо всем другом мы сейчас обязательно поговорим.

Профессионализм Дениса выражается в том, что он с легкостью прошел путь от специалиста до

главного, поддерживая клиентов на восьми различных скиллах. Денис оказывает помощь по вопросам ВТБ-Онлайн, программы лояльности, находит решение нестандартных проблем, являясь старшим сотрудником. Очень часто клиенты становятся заложниками ситуаций. Однажды к Денису обратился представитель коммунальной службы: в доме затопило квартиру, которая находится в залоге у Банка. Денис нашел решение вопроса в кратчайшие сроки, а клиент поблагодарил за оперативность и помощь.

А мы продолжаем наш репортаж. Пожалуй, самый главный сюжет этой истории – мастерство Дениса в предотвращении мошеннических действий и сохранении средств клиента. Денис сразу выявляет рисковую ситуацию для клиента и оперативно предотвращает хищение денег, выводя клиента из-под гипноза мошенников. В этом году Денису удалось спасти более тридцати миллионов рублей для клиентов. Это ли не чудо?

Наш сегодняшний выпуск посвящен оператору, который становился лучшим сотрудником месяца и квартала 22 раза. Подтверждением эффективности его работы является признание лучшим сотрудником 2023 года – грамота от вице-президента Банка ВТБ Горшкова Г.В.

Помимо прочего, на протяжении 23 лет Денис увлекается футболом и защищает честь Банка ВТБ в соревнованиях на позиции вратаря. Только в 2024 году команда одержала первенство на XI спартакиаде в г. Красноярск среди группы ВТБ, а также заняла почетное 4 место на XI спартакиаде в г. Москва.

В эксклюзивном интервью Денис поделился с нами, что на достижение высоких результатов в работе его мотивирует семья. Денис хочет быть лучшим папой для своих дочек, и на сегодняшний день считает себя счастливым человеком, потому что смог правильно определиться с выбором профессии и спутником жизни – жены.

Цель Дениса на текущий период – стать руководителем группы в следующем году. В дальнейшем – получить должность Руководителя группы. Охотно верится, что Денис сможет добиться успеха и проявить себя в полной мере, ведь он занимается любимым делом.

Действительно перед нами появилась новая звезда или это очередной карликовый гигант? Об этом мы с вами узнаем в следующих блоках нашей передачи. Не переключайтесь!

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

А мы продолжаем. Наш специальный репортаж о сотруднике, который заявил, что именно он достоин звания «Оператор года». Для того, чтобы убедиться в этом, мы направили запрос в хранилище аналитических данных и сопоставили результаты работы Дениса с миссией и ценностями Банка ВТБ. Нам удалось получить комментарии и самого оператора в эксклюзивном интервью.

Денис рассказал следующее: «Осознавая миссию ВТБ, я работаю для наших клиентов. То, как клиент будет обслужен в нашем контактном центре, определит его дальнейшее отношение в виде доверия либо недоверия к Банку.

Связывая воедино клиентов и Банк, в этом году я принял более четырнадцати тысяч звонков. Моя работа заключается в том, чтобы профессионально и оперативно предоставить клиенту всю необходимую информацию: проанализировать ситуацию, с которой он обратился, и решить вопрос. В этом я преуспеваю – 102,5% от целевого значения – процент обращений клиентов, которые были решены с первого раза.

Принимая миссию Банка, активно стремлюсь воплотить ее в жизнь и предлагаю клиентам лучшие

финансовые решения. У меня есть несколько стратегий успешных продаж. 230% (от ЦЗ) – мой процент выполнения плана продаж ежемесячно.

На основе моих консультаций по выводу клиентов из-под гипноза мошенников сделали памятку для сотрудников контактного центра. В библиотеку лучших практик с примерами звонков по спасению денег включены 34 моих звонка, что составляет 30% всей базы знаний. Мне удалось помочь ста клиентам Банка и спасти более тридцати миллионов рублей».

Реальный оператор с непридуманными историями! Что же будет дальше?

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Итак, мы продолжаем. Становится все более очевидно, что Денис способен, если не на все, то на многое. Мы не будем сейчас давать рекламы, которые обычно прерывают передачи на самом интересном месте. Обратимся к результатам исследования экспертов, которые говорят, что продуктивность Дениса значительно превышает целевые значения. Динамику показателей мы приложили отдельно.

Действительно ли Денис научился управлять временем или это выдумки сумасшедшего? Показатель скорости ведения диалога (АНТ) у Дениса стабильно выполняется на протяжении всей его работы в Банке ВТБ, среднее значение которого 120% от целевого значения. Судя по всему, это не рекорд для него.

Что об этом думает сам Денис: «Я ценю время клиентов, поэтому стремлюсь к тому, чтобы мои консультации были исчерпывающими, стараюсь предвосхитить ожидания. Время, я бы уточнил, – экономия времени клиента, – главный фактор качества общения с клиентами. В своих консультациях я оперативно даю ответ на вопрос, чтобы у клиента остался положительный опыт от его взаимодействия с Банком».

Не нужно быть экспертом, чтобы понять, что перед нами настоящий гений, потому что клиенты довольны и качеством консультаций Дениса. По последним сводкам у оператора в 2024 году 103% выполнения от целевого значения по доле удовлетворенности клиентов. Наша съемочная группа спросила у Дениса, какие приемы он использует для повышения лояльности клиентов.

Денис открыто делится с нами: «В современном мире есть множество банков, которые предлагают одинаковые продукты, но положительным откликом от консультаций и высококлассной экспертизой могут отметить не многие. Мне нравится, что я могу полностью управлять диалогом, от меня зависит настроение клиента, его желание продолжить сотрудничество, посоветует ли клиент нашу компанию другим. Поэтому важно слышать и слушать, что говорит клиент. Для меня важно сохранить лояльность клиента. Потому что лояльный клиент – это клиент, который обратится в Банк повторно и порекомендует его своим знакомым, поделится положительным опытом взаимодействия. С первых дней работы нас учили, что при разговоре с клиентом нужно улыбаться, улыбка будет «услышана» клиентом. Я постоянно пользуюсь этим советом и не раз убеждался в его положительном эффекте – клиенты довольны качеством моих консультаций».

Одним из факторов профессионализма Дениса и уровня его знаний является результат по качеству обслуживания клиентов. В Банке анализ качества происходит с помощью искусственного интеллекта, поэтому каждый принятый звонок Дениса проходит строгую оценку. Балл по качеству консультаций всегда максимальный – 102,0 б. за счет отсутствия ошибок и бонусных звонков (благодарности Банки.ру и бонусы за спасение денег клиентов). Всего у Дениса в 2024 году накопилось 34 бонусных звонка. Много это или мало – судите сами. Мы, конечно, копнули глубже, нам предоставили отзыв по консультации Дениса с сайта Банки.ру в качестве доказательств с

подтверждением его легендарности. Денис помог сохранить клиенту 5 млн. рублей и получил благодарность: «Спасибо! Вот так должны работать все сотрудники банка, не смотря на должность! Денис, вы – профессионал! Спасибо!».

Достоин ли Денис носить это гордое звание «Оператор года»? Узнаем дальше.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)**

Превосходный клиентский сервис – искусство служить людям. По-прежнему в студии с нами герой передачи – Денис Кузнецов. Наш собственный корреспондент передал по телефону, что благодаря консультациям Дениса улучшается качество обслуживания клиентов. Предлагаю выяснить, так ли это на самом деле?

Итак, сегодня клиенты требовательны не только к качеству продуктов, но и к оперативному получению консультации от Банка, если появились вопросы. Мы уже слышали от Дениса, что главная его задача как сотрудника контактного центра – создание позитивного впечатления у клиента от его взаимодействия с Банком, потому что первоклассное обслуживание закрывает вопросы клиентов по процессам Банка. Известный факт, что одна из самых эффективных метрик клиентского сервиса – это claim rate (доля зарегистрированных обращений от клиентов на сотрудников горячей линии, голосового помощника, процессы Банка). При среднем целевом значении в 2024 году по CR в 3,5% Отдел Дениса демонстрирует отличный результат – 2,92% по доле оформленных обращений. Из 1012 оформленных обращений только 8 зарегистрировал он сам. Такой результат возможен благодаря выявлению потребности клиента и предложению альтернативных путей решения. Герой из простого сибирского города Барнаула, не иначе.

Поступил вопрос в студию – как Денис создает позитивный клиентский опыт, если клиент обращается в разные каналы связи с Банком и просит помочь в решении вопроса здесь и сейчас в звонке? Действительно, важно понимать, что для клиента нет разделения на сотрудников, которые отвечают по телефону, в ЧАТ или электронной почте. И интересно заметить, что у Дениса всего 2% переключенных звонков в профильные подразделения, тогда как средний результат по подразделению – 5,5% (целевое значение в среднем 7,7%). Судя по этим результатам у Дениса получается персонализировать работу с клиентами гибко и удобно с точки зрения клиентского опыта. Сейчас нам подсказывают, что если требуется проверить информацию по обращению клиента в ЧАТ, например, то Денис это сделает с лёгкостью прямо в звонке благодаря специальному программному обеспечению. Потому что главная задача – собрать вместе все данные и помочь решить вопрос, тем самым сделать жизнь клиента лучше и комфортнее.

И это не все новости к этому часу. Согласно статистике, в среднем ежемесячно в контактный центр Барнаула поступает порядка 95 тысяч звонков с подозрением на мошеннические операции. Самые популярные схемы мошенничества – это социальная инженерия (звонок от службы безопасности, ЦБ, социальной защиты, МВД и прочих государственных систем) и получение выгоды (дополнительный заработок, инвестиции и другие). Нужно видеть в четыре глаза и слушать в шесть ушей, чтобы мошенники не усыпили бдительность, ведь клиентов готовят к разговору с Банком. Всего в 2024 году благодаря заинтересованности и внимательности сотрудников Департамента клиентского обслуживания было спасено 75 миллионов рублей, из которых 30 миллионов спас Денис. Достоинно аплодисментов!

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

Наш выпуск немного отличается от всех предыдущих, потому что «Оператор года» - это знаковое событие. И так, давайте посмотрим еще ближе, что же все-таки отличает Дениса Кузнецова от других участников проекта? Внимание на экраны.

Для начала мы предлагаем вспомнить результаты исследования по вовлеченности сотрудников площадки Барнаул в 2023 году. 100% вовлеченность сотрудников Отдела, где трудится Денис, говорит о том, что любовь к своему делу – одно из важнейших условий для того, чтобы человек чувствовал себя счастливым. Лояльность? Реальность! eNPS в Отделе Дениса самый высокий на площадке Барнаул среди Отделов – 75,3%. Очевидно, что Денис заряжает свою команду на успех и об этом невозможно молчать. Отдельно оцениваем количество трудоустроенных сотрудников по рекомендации Дениса – 17 человек, которые успешно трудятся и сейчас.

Хочется еще дополнить историю успехов Дениса и отметить результаты Народного рейтинга на портале Банки.ру (рейтинг строится на основе отзывов посетителей Банки.ру об уровне обслуживания и качестве услуг банков). По итогам августа и сентября площадка Барнаул лидирует по оценкам и количеству благодарностей от клиентов. Как мы помним, у Дениса в этом году накопилось 23 благодарности на сайте Банки.ру – это один из лучших результатов Отдела, тогда как в среднем у сотрудника 3-4 отзыва. Ценно, что обслуживание Дениса стало для клиентов самым запоминающимся, и они отметили его высокой оценкой. Благодаря Денису, довольных клиентов ВТБ, готовых рекомендовать Банк, становится еще больше.

Не обойдется и без сюрпризов. Помимо выполнения основных должностных обязанностей и футбольных соревнований, Денис успевает активно участвовать в корпоративной жизни контактного центра. Еще в 2021 году Банк ВТБ принял стратегию устойчивого развития на 2022 – 2025 гг., основанную на ESG принципах, которые оказались близки многим сотрудникам. Одним из направлений работы ВТБ в области ESG является забота об обществе. Денис поддерживает социальные инициативы, которые меняют жизнь людей к лучшему. Как раз этой осенью в контактном центре реализовали проект «Финансовая грамотность для старшего поколения», в рамках которого сотрудники рассказывали пенсионерам об основных уловках мошенников и способах защиты от них. Денис поделился, что успели организовать три выездные лекции на тему мошенничества в городские библиотеки. На встречах приводили примеры из практики по спасению денег, потому что важно не просто провести мероприятие, а сделать это так, чтобы материал запомнился и был применим. Также Денис отметил, что не оставляют без внимания и подшефный дом-интернат – силами сотрудников контактного центра проведен субботник на прилегающей территории, а также удалось организовать тематическую игру «Квиз, плиз!». Невыдуманные истории, действительно очень важно быть рядом и помогать своим близким.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

А мы продолжаем. Телефонное мошенничество – бич 21 века. В мире, где телефонные мошенники жужжат, как мухи вокруг сладкой ваты, появился спаситель от голосовых грабителей. И уже не секрет, что речь пойдет о герое дня - Денисе Кузнецове.

Из первых уст по просьбам телезрителей: «В звонках, связанных с мошенничеством, необходимы ловкость, внимательность и дар убеждения - всем этим я обладаю в полной мере. В 2024 году мне удалось вывести из-под гипноза мошенников более сотни клиентов Банка, а спасти - порядка тридцати миллионов.

Что мне помогает в достижении таких результатов? Я сохраняю себе звонки, в которых мне не удалось убедить клиента, изучаю схему мошенничества, чтобы владеть информацией легко и свободно, чтобы клиент в разговоре мог довериться моей убедительности и осведомленности.

Активно изучаю новые уловки мошенничества на Rutube. Регулярно практикуюсь в общении с настоящими мошенниками под видом наивного человека, когда они звонят мне на личный телефон.

Отмечу три лайфхака, которые позволяют быстро вывести клиента из-под гипноза:

- Сообщаю, что звоню кому-либо из близких и беру паузу на минуту, клиент начинает переживать и просит отменить операцию.
- Объясняю схему мошенничества, клиент осознает, что попался на уловку, т.к. мне ничего не рассказывал.
- Нестандартные вопросы. Могу запросить цвет приобретаемого автомобиля или с какой стороны руль, такие вопросы помогают опомниться.

С уверенностью могу сказать – чтобы удерживать первенство в спорте, важно постоянно работать над собой и увеличивать интенсивность упражнений. Так и в работе – чтобы достигать новых высот, нужно регулярно прокачивать свои знания и навыки. До применения лайфхаков удавалось выводить из-под гипноза порядка двух-трех человек в месяц, сейчас – десятки».

## **ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

В начале нашей программы мы сделали тест ДНК, чтобы выяснить, достоин ли Кузнецов Денис звания «Оператор года». И сейчас мы готовы объявить результат. Барабанная дробь... С вероятностью 99,9% Денис достоин звания «Оператор года» 2024. Мы попросили Дениса поделиться с нами секретными лайфхаками, благодаря которым ему удастся быть лучшим.

Из эксклюзивного интервью: «Не секрет, что мой план продаж ежемесячно перевыполняется на 230%. Считаю, что, только пользуясь продуктами Банка самостоятельно, можно понятно и с уверенностью рассказать клиенту преимущества. Это как в футболе, если не получается забивать голы, то ты выходишь на футбольное поле и начинаешь тренировать удар за ударом, доводя до совершенства. У меня оформлены все продукты Банка. В каждом звонке я осуществляю продажу с точки зрения выгоды для клиента, чтобы не осталось ни малейшего сомнения, что продукт банка ВТБ — это лучший продукт на рынке.

Чтобы клиент был доволен качеством обслуживания, в своих консультациях я пользуюсь техникой ВРР: В – Вопрос, Р – Разъяснение, Р – Рекомендации. Тремя китами этой техники являются: выслушивание вопросов клиента, уточнение дополнительных вопросов, чтобы точно определить корневую причину, побудившую обратиться в Банк; разъяснение клиенту обстоятельств возникшей проблемы и предложение альтернатив. Соблюдение техники помогает оперативно разобраться в ситуации и найти самое удобное решение для клиента.

Когда еще не был разработан скрипт по выявлению мошенников, я самостоятельно придумывал нестандартные вопросы, чтобы вывести клиента из-под гипноза. В дальнейшем на основе техники, которую я использовал в своих звонках, реализовали скрипт для всех сотрудников. Сейчас мои звонки в библиотеке лучших практик, их слушают сотрудники, которые обучаются выводу клиентов из-под гипноза».

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Как мы выяснили – Денис достоин звания «Оператор года». Окончательно подтвердить результат экспертизы нам помогут сведения, которые мы запросили в хранилище. Отметим сразу, что это 22 раза лучший сотрудник Отдела по итогам месяца и квартала.

Подтверждением эффективности его работы является признание лучшим сотрудником 2023 года – грамота от вице-президента Банка ВТБ Горшкова Г.В.

Денис защищает честь Банка ВТБ в соревнованиях по футболу на позиции вратаря. В этом году команда одержала первенство на XI спартакиаде в г. Красноярск среди группы ВТБ, а также заняла почетное 4 место на XI спартакиаде в г. Москва.

Первые впечатления от главного героя передачи: «Мне повезло, потому что работаю в одном из лучших Банков России. Я прошел путь от специалиста до главного, развивал компетенции в наставничестве и вкладывал свои знания и опыт в обучение новых сотрудников. Я неоднократно становился лучшим сотрудником группы и Отдела, занимаю лидирующие позиции в рейтинге среди сотрудников Департамента. Когда была реализована матрица карьерного роста (повышение дохода за ежеквартальное выполнение показателей), я дважды прошел по ней за год и получил высшую ставку по окладу в Отделе. В прошлом году успешно завершил внутренне обучение в школе молодого руководителя. И это не точка. Сейчас моя цель – стать лучшим в номинации «Оператор года». Подтверждением эффективности моей работы являются мои достижения. Именно поэтому я считаю, что достоин представлять свой Банк в международном конкурсе. И я верю, что смогу добиться успеха и проявить себя в полной мере, потому что занимаюсь любимым делом».

Это был специальный репортаж с места событий по запросу «Оператор года». Денис, желаем победы! А завершить сюжет хотелось бы фразой: «Берегите себя и своих близких!»

---

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Кузнецов
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Денис Владимирович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Главный специалист отдела экспертного обслуживания