

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Ференчук Богдан
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	ВТБ
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Воронеж
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	426
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.vtb.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на VK Видео	https://vk.com/video61489973_456239038

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

В тихом углу семейного поместья Дона Вито Карлеоне, по ту сторону старинного дубового стола сидели его племянник – Богдан Ференчук и убитый горем Франческо. По его вине один уважаемый человек из альянса «БРИКС» потерял все своё состояние, нажитое непосильным трудом. Франческо сделал верный выбор, что обратился к Богдану, так как не только в городе, но и за пределами страны знают, что он лучший из лучших в решении вопросов, связанных с хищением денег. Он выслушал Франческо и начал с того, что поведал ему свою историю успеха.

«Знаешь, работа в контактном центре банка ВТБ — это не просто профессия, это искусство». Он гордо поднял голову, вспомнив, как, начиная с должности обычного специалиста, он шаг за шагом поднимался по карьерной лестнице, став ведущим специалистом отдела экспертного обслуживания.

«Я ставил перед собой задачи, которые казались простыми, но в этом и был секрет успеха: каждое взаимодействие с клиентом — это возможность сделать что-то большее. В банковском деле, как и в семье, нужно уметь успокоить человека, решить его вопросы, сделать так, чтобы он чувствовал себя в безопасности. Я это умею. Я не просто продаю услуги, я помогаю людям. Помощь клиентам — это не просто работа, это мое кредо, моя цель жизни, моё мировоззрение. Я делаю их жизнь чуть легче, решая их финансовые вопросы. Это моя семья, и я забочусь о ней».

Франческо, завороженный рассказом Ференчука, заметил, как гордость светится в его глазах, словно свет маяка в тумане.

«Мои достижения?» — продолжал Ференчук, его голос звучал уверенно, напоминая увертюру к великой симфонии, — «За этот год моё имя прозвучало на портале «Банки.ру» более 10 раз. Я стал символом доверия и надежды для многих, этому есть подтверждение — 427 отзывов о моей работе в каналах банка.

Иностранные языки — это мой ключ к успеху. Я не просто владею английским, я вникаю в его глубину, осваиваю нюансы, которые делают общение более живым и искренним. Я умею находить общий язык, превращая каждую беседу в плодотворное сотрудничество. Мой опыт говорит сам за себя: более 10% иностранных клиентов доверяют свои дела именно мне. Это не случайность, а результат систематического анализа и внимательного подхода к каждому случаю.

Ты знаешь, у меня есть план, хоть моя работа и проходит в ночное время, я знаю, как вернуть твою репутацию», — добавил Ференчук, наклонившись ближе к Франческо — «Мы используем мои амбиции и знания в бизнесе».

Франческо кивнул, его уверенность росла с каждой минутой: «Да, да, я готов на всё!» — воскликнул он, ощутив прилив сил.

«Тогда начнем с влияния на бизнес» — сказал Богдан.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

«Франческо, ты должен понять одну главную вещь, в ВТБ я не просто оператор. Я — часть механизма. Маленькая шестеренка, но без меня весь аппарат может дать сбой. Клиенты — это наши клиенты. И их лояльность — наш капитал. Казалось бы, просто отвечаю на вопросы, но они — основа миссии ВТБ. Понимаешь?»

Я стремлюсь снизить издержки, обращая внимание на детали. Каждый лишний звонок, каждая ошибка — это деньги, которые утекают, как вода сквозь пальцы. Я слежу, чтобы этого не происходило. Мой процент решенных обращений с первого раза составляет 101% от целевого значения.

Каждый звонок — это информация. Она позволяет понять, чего хочет клиент, чего боится, чего ждет. Эта информация — наша сила. Мной было зафиксировано и направлено на мониторинг более 1100 примеров нетипичных ситуаций клиентов для анализа и своевременного реагирования коллег (они информируют клиента о проведении работы и исправляют возникшую трудность в обслуживании).

Мои цели тесно переплетаются с целями банка. Это не просто работа, это *дело чести*.

- **Обслуживание:** я обеспечиваю *идеальное* обслуживание. Это не просто слова, это обещание. Обещание, которое я должен выполнить.
- **Клиентская база:** я расширяю влияние ВТБ. Каждый новый клиент — это победа. Победа, которая приближает нас к вершине. Мой процент продаж составляет – 121%, и это не просто цифры. Я постоянно совершенствую свои навыки, изучаю новые методы продаж и адаптирую стратегии под каждого клиента.
- **Имидж:** как говорил мой дядя, мой наставник Карлеоне: «Всё в жизни – это отношения, основанные на репутации». Я её формирую, создаю. Репутацию, которую нельзя купить, но которую можно потерять за секунду. Я забочусь о ней, как о собственном ребенке».

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

«Франческо, ты должен понять, что в нашем деле нет места для слабаков. Каждый день, когда я сажусь за свой стол, я знаю, что на кону стоит не только моя преданность, но и судьба всех, кто доверил нам свои деньги. Каждый клиент ожидает от нас оперативности и профессионализма, и мы обязаны оправдывать их ожидания. Моя энергия и решительность становятся залогом того, что дела движутся вперед, несмотря на любые преграды. Здесь важно решать вопрос максимально быстро, поэтому мой личный показатель 318 секунд из 358 разрешенных».

Франческо кивал, его глаза светились уважением. «Помни», – сказал Богдан ему, – «в нашей работе нет места промахам. Мы строим доверие как крепость, и каждое решение, которое я принимаю, влияет на будущее банка. Мой накопительный коэффициент оценки качества (НКОК) – 105% при ЦЗ 97%. Мои цифры говорят сами за себя. Я всегда перевыполняю план, и даже если случаются неудачи, а они случаются, как и в любом семейном бизнесе, я всегда поднимаюсь».

Каждый клиент для нас – это не просто числа в отчетах, это люди с надеждами и ожиданиями. Каждый звонок – это шанс построить мост между нами и клиентом, показать, что мы ценим их доверие. У меня было много случаев, когда наши усилия приносили не только результаты, но и настоящую благодарность от людей. Это делало нашу работу значимой. Я получил 1396 удовлетворенных клиентов за последний год, которые оставили отклики и поставили положительную оценку.

Я также верю в важность постоянного обучения и самосовершенствования. В мире, где правила меняются слишком быстро, нам нужно быть на шаг впереди, чтобы успешно справляться с любыми вызовами. Это позволяет мне не только успешно работать и обслуживать 7 скиллов, но и вдохновлять коллег на достижения нового уровня.

Франческо, помни, что в нашем бизнесе лишь самые стойкие могут преуспеть. Давай сделаем все возможное, чтобы восстановить твою репутацию и оправдать доверие».

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

«Послушай, нужно быть не просто оператором. Ты должен стать связующим звеном. Банки говорят на своем языке, а клиенты не всегда его понимают. Часто они зовут меня, как спасителя в этом хитросплетении продуктов и услуг. Вслух произносят свои страхи, и вот тут я вступаю в игру. Они звонят, ищут решения, а получают... меня: не просто оператора, а их защитника, проводника в этом лабиринте банковских процедур. Я не просто отвечаю на звонки, я решаю вопросы на доступном языке клиента. Понимаешь?»

Мои знания – это мой капитал. Я знаю ВТБ изнутри, все продукты, законы. Я на практике освоил все нюансы работы с клиентами и внутренними процессами, что позволяет мне достигать высоких результатов. Мое умение быстро анализировать ситуацию и находить оптимальные решения делает меня незаменимым в команде. Любой вопрос я решаю без привлечения других отделов, мой показатель переключений 1,4 %, что составляет 314% выполнения.

Я чувствую клиента, вижу, как мои слова успокаивают, как забота и внимание дарят уверенность. Каждый клиент — уникальный мир, и моя задача: проникнуть в его внутренний мир, понять мотивацию и страхи. Мой опыт позволяет мне различать сигналы, которые могут свидетельствовать о манипуляциях со стороны мошенников. Я вижу, как некоторые клиенты проявляют неуверенность или страх, и это служит тревожным знаком. Работа с такими состояниями требует особого внимания: важно не только успокоить, но и укрепить уверенность клиента в собственных силах и интуиции. Благодаря мне удалось предотвратить хищение у 37 клиентов.

Моя работа – создавать комфорт. Когда буря накатывает, я остаюсь тихой пристанью в этом шторме. Моё спокойствие — как свет маяка. Клиенты изматываются, но со мной они чувствуют себя защищёнными. Помни, Франческо, я не просто решаю вопросы — я создаю комфорт. С каждым годом я увеличиваю количество звонков, решенных с первого раза на 3 п.п.»

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

«Франческо, запомни, нельзя добиться успеха, если ты один, тебе нужна хорошая команда. Мы в отделе экспертов ВТБ — единое целое, которое связывает не просто работа, а что-то большее. Каждый из нас понимает: наш успех — это успех всей семьи. Мы — единый механизм.

С коллегами мы разрабатываем, анализируем и внедряем лучшие практики для достижения общего результата в обслуживании клиентов. Вместе мы достигаем впечатляющих результатов, и это вдохновляет нас. Клиенты видят, как мы искренне заботимся о их потребностях и стремимся сделать их опыт максимально комфортным. Наши усилия не остаются незамеченными, и именно это дает нам силы продолжать двигаться вперед. Мы смогли улучшить такие показатели, как количество благодарностей на платформе «Банки.ру» с 2 штук в месяц до 49 штук. Улучшить долю удовлетворенных клиентов с 71% до 77%. Качество предоставляемых услуг с 95,8% до 99%, что привело нас в IV квартале к 1 месту среди 5 экспертных отделов контактных центров ВТБ.

Слушай Франческо, смелость и доверие — вот наш фундамент. Мы не просто коллеги; мы единая команда, готовая поддержать друг друга в любой ситуации. В моменты неудач мы объединяемся, чтобы анализировать и учиться, потому что каждая ошибка — это шаг к нашему росту. Мы превращаем сомнения в уверенность и страх в силу.

Я воспринимаю свою роль, как возможность вдохновлять и поднимать тех, кто рядом. Каждый новый член нашей команды — это яркая искорка, с которой мы вместе разжигаем пламя успеха. Наша работа — это не просто достижения, это история дружбы и преданности общему делу».

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Франческо внимательно слушал историю успеха Богдана и с каждым его словом, предложением он понимал, что не зря обратился к нему за помощью. В это время уже светало, а Ференчук продолжал свой рассказ:

«Слушай, дружок, ты работаешь в банке, а это семья. Ты должен быть предан этой семье, а для этого нужен один-единственный принцип: качество. Иначе ты будешь спать с рыбами. Вот как ты можешь применить "крестный" подход к качеству в банке:

1. Связи - взаимодействие с клиентами. Будь доном для клиентов, узнавай их нужды, помогай решать вопросы. Будь «связующим звеном» между клиентом и банком, создавая прочные связи - доверие.

Внутренняя семья. Создай круг доверия с коллегами, обменивайся информацией, помогай друг другу. Семья крепче, когда каждый работает на общее благо.

2. Respect - уважение к правилам. Правила есть правила, но ты можешь найти путь, чтобы клиент получил лучшее обслуживание.

Уважение к сотрудникам. Каждый играет свою роль. Помогай коллегам, поддерживай их. Создай атмосферу взаимоуважения.

3. Контроль - осмотр процессов. Следи за процессами, как дон следит за своей территорией. Ищи прорехи, устраняй вопросы.

Отчетность. Будь отчетлив перед руководством, докладывай о достигнутых результатах и задавай вопросы.

4. Преданность - семья, прежде всего. Будь предан банку, как дон предан своей семье. Работай на общее благо.

Качество обслуживания - это закон, который не нарушаем. И помни, качество - это не просто слова. Это образ жизни».

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

В тишине роскошного поместья дона Карлеоне, Франческо положил руки на стол и внимательно слушал Богдана, который говорил о том, как каждый поступок имеет силу, как каждое решение может изменить всю судьбу:

«Слушай, Франческо, в нашем деле нет места для романтики. Каждая ночь — это новая битва, где ты должен быть готов отразить удар, который может повалить любого на землю. Мой успех строится на трех китах:

- Клиент — прежде всего
- Постоянное обучение
- Командная работа.

Я понимаю нужды клиента, я всегда учусь, я работаю плечом к плечу со своими людьми. Мы — семья.

В моих воспоминаниях остался один незабываемый момент. Мне позвонила дама и с полной серьезностью объясняла, что собирается отправить деньги незнакомцу, чтобы приобрести у него персидские ковры.

После долгих словесных перепалок, в которых переплетались элементы дебатов и переговоров, мне все же удалось донести до нее мысль о возможной опасности. Я не только защитил ее финансы, но и предотвратил потенциальную катастрофу, которая могла бы оставить на нас изрядное пятно. Впоследствии мы с коллегами долго обсуждали эту историю, в результате чего сложилась система, позволяющая каждому эксперту мгновенно реагировать на внезапные крупные

транзакции среди ночи. Теперь ты тоже владеешь этой мудростью, и пусть она будет тебе на пользу».

Франческо почувствовал, как в его голове зажигается искра понимания. Он задумался о клиенте, который, как и он, оказался в трудной ситуации: «Я смогу помочь ему», — уверенно произнес он, — «Я смогу вернуть себе репутацию, выведя его из тьмы».

Франческо почувствовал, как груз, сковывающий его, наконец ослаб. В глубине души он понял: дело не только в спасении репутации — это было о том, чтобы стать тем, кем он всегда хотел быть.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Сквозь утренний туман, обволакивающий поместье, Богдан повернулся к Франческо, его взгляд был полон решимости:

«Ты знаешь, что значит для меня звание «Оператор года»? Это не стеклянная статуэтка. Это символ моего труда, стремления и надежд», — произнес он, подчеркивая каждое слово, как будто перед ним был не просто собеседник, а сам Дон Карлеоне.

Франческо лишь кивнул, понимая, что в этой комнате говорили не о призах, а о человеческом достоинстве: «Ты сделал много для этого мира, Богдан» — ответил он, глядя на него с уважением.

«Я ничего не добьюсь, если не буду работать на пределе. Награда — это лишь начало. Я беру на себя обязательство стать мастером своего дела. Я сделаю тебе предложение, от которого ты не сможешь отказаться — это больше, чем слова. Это преданность делу, которое я люблю», — завершил Богдан, его голос наполнялся уверенной тишиной, одухотворяющей атмосферу утреннего спокойствия.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ференчук
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Богдан Юрьевич
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист отдела экспертного обслуживания