


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Башмакова Юлия
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	МегаФон
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Чита
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1050
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://megafon.ru">http://megafon.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>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>ССЫЛКА на VK Видео</b>	<a href="https://vkvideo.ru/video206181382_456239682">https://vkvideo.ru/video206181382_456239682</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

«Что бы вы ни делали, делайте это хорошо. Делайте это настолько хорошо, что когда люди увидят, что вы это делаете, они захотят вернуться и увидеть, как вы делаете это снова, и им захочется привести других и показать им, на сколько хорошо вы делаете то, что делаете.»

-Уолт Дисней.

Не зря я выбрала эту цитату Диснея эпиграфом к своему эссе. Это тот самый принцип работы, который выбираю я и моя компания.

Меня зовут Башмакова Юлия, и я хочу рассказать о своём пути в работе контактного центра ПАО «Мегафон» на должности специалиста по дистанционному обслуживанию, а также о том, почему я выбрала именно эту работу, каких успехов удалось достичь, и что мне в этом помогает.

Работу я выбирала исходя из своих внутренних ощущений, задавая себе вопрос «а что мне нравится делать больше всего?», и ответив на него, я поняла, что очень люблю общаться с людьми, и помогать им решать возникшие трудности, объяснять непонятные для них вещи понятным языком. Это стало моей отправной точкой в выборе работы, и по счастливой случайности, откликнувшись на вакансию в компанию Мегафон, меня пригласили на собеседование, которое я успешно прошла. Как и у многих людей, оказавшись первый раз в какой-то сфере возникало много вопросов, а получится ли, а как я буду справляться с трудностями, на что я буду опираться, ведь фактически я работаю одна из дома. Но в компании предусмотрено всё, и начав работать с поддержкой 24/7, я активно изучала все нюансы работы, инструкции, и с первой же недели консультировать абонентов.

В текущий момент за 8 часов работы в среднем получается принять около 100 звонков, в месяц это около 2000 звонков, а за год при таком темпе это 24000. Цифра внушительная, согласитесь?

Поговорить с таким большим количеством людей и помочь им в решении их вопроса.

Первоначально работа оператором кажется не такой сложной, но, если только вдуматься, сколько необходимо иметь знаний, компетенций, умение находить подход к людям и проделанная работа начинает казаться невероятно объёмной и не самой лёгкой.

Но мне наша работа нравится очень сильно, настолько, что, работая всего полгода, я привела в компанию двух подруг, разрекламировав вакансию и все её преимущества, которые стали моими коллегами и которым я помогала в адаптации на начальных этапах работы.

За год работы в компании мне удалось сделать 489 продаж персональных предложений, и выполнение плана изменилось с 12% до 120%.

Оценка абонентов по старым показателям изменилась с фактических 29.17 баллов при целевом показателе 32, до 61, что в процентном соотношении равно от 91.16% до 203.33%. О наших новых показателях расскажу подробнее ниже (спойлер – там тоже наблюдается рост).

Из достижений хотелось бы выделить то, что во внутреннем конкурсе «Лучший в своём деле» я дошла до полуфинала, где было пройдено очень много интересных этапов, которые развивали меня не только как сотрудника, но и как личность. Также, самостоятельно создала формат мероприятия, который мы внедрили в работу с нашими коллегами и уже получили видимые результаты, о нём расскажу подробнее в соответствующем блоке.

Главная цель моей работы – делать так, чтобы совершенный звонок абонентом принёс ему приятные эмоции, а также чувство того, что его проблема важна и решена, или будет решена в кратчайшие сроки.

А задачи на каждый день почти одинаковы – решать проблемы клиентов, делая их удовлетворёнными качеством наших услуг.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Я отличаюсь от большинства сотрудников тем, что во мне, несмотря ни на что, горит искреннее желание помогать людям. Даже когда они могут позволить себе кричать, ругаться, я всегда их выслушиваю и решаю их проблему. И судя по моим показателям у меня получается отлично. Я сотрудник, с одними из самых высоких показателей оценки качества решения вопросов абонентов и их удовлетворенности, а также продвигаю продукты компании потому, что я умею видеть и оценивать потребность клиента в том или ином продукте и грамотно предложить этот самый продукт, в целях решения вопроса клиента. Такой комплексный подход к работе помогает мне быть лучшей в своем деле.

Быть сотрудником с идеальным выполнением показателей трудно. Ведь стараясь уложиться в среднее время диалога, клиент может почувствовать себя неважным. Некоторым требуется чуть более длительное объяснение процессов, чтобы они всё поняли, с определенными абонентами нужно общаться «на их языке», по причине того, что они могут не понимать терминологию компании. В настоящее время в компании меняется стратегия, и если ранее высокая скорость обработки была важнейшим фактором, то теперь реализуется клиентоцентричная модель «Каждый клиент Мегафона - №1». И в приоритет встало решение проблемы клиента с первого обращения, даже если потребуются больше времени. В моём случае, я беру фокус именно на решение вопроса клиента, хоть от этого и немного увеличивается моё время диалога.

В общении с клиентами мне помогает неформальное общение и эмоциональный окрас голоса. Они помогают не только повысить уровень первого разрешенного обращения, но и способствуют формированию долгосрочных отношений с клиентами. Так создаётся атмосфера доверия и понимания, в которой клиенты становятся не просто пользователями услуг, а настоящими партнерами.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Операционная эффективность — это достижение наилучшего соотношения между задействованными ресурсами и конечными результатами работы. В моей работе ключевыми задействованными ресурсами являются мои знания, опыт, доступные инструменты лояльности и мой голос. В нашем случае лишь одним голосом и знаниями можно решить большую часть вопросов. Я много раз слышала от абонентов фразы о том, что они остаются в нашей компании только потому, что им нравится обслуживание и работа специалистов. Одним из важных показателей в нашей работе является продажа персональных предложений клиенту. Это не только увеличивает прибыль компании, но и позволяет предложить абоненту максимально выгодные условия под его потребности. К примеру, если у абонента есть тарифный план, который его полностью устраивает, но в определенном месяце по каким-то причинам ему нужно было больше звонить, и он потратил все минуты, на помощь придём мы, с персональным предложением подключить пакет минут на индивидуальных выгодных условиях, который позволит продолжить абоненту общаться без особых увеличений трат на услуги связи и без смены удобного для него тарифного плана.

Начиная работать в компании, честно, мне было страшно предлагать что-то клиентам, ведь в голове были мысли «а что, если я навязываюсь и человек не захочет слушать об этом», но чуть позднее, я поняла, что если соотнести и проанализировать все растраты, это будет более выгодно, и с того момента, можно заметить, как выросла моя динамика в продажах, если на начало работы в среднем это составляло 12% выполнения плана, то теперь в среднем достигает 120%. За всё время моя эффективность в продажах выросла на 108% с момента начала работы. Подробную статистику см. диаграмму *Выполнение плана продаж на странице 3 в Сопроводительном файле №1*.

Через 3 месяца работы в нашей компании, мне доверили обслуживание дополнительного скилла, который называется Телепорт. Здесь мне нужно было помогать дистанционно активировать номера нашим клиентам и онлайн заключать договор на них. А после 7 месяцев работы, учитывая мои показатели и высокую оценку мне подключили экспертный скилл.

Скилл – это определенная группа абонентов, которая обслуживается операторами с конкретными экспертными знаниями. Чаще всего на данном скилле абоненты являются конфликтными, и для решения их вопросов у меня появились расширенные возможности и инструменты, которым я могу пользоваться, для того, чтобы решить вопрос клиента здесь и сейчас, а не оставлять заявки для рассмотрения их второй линией обслуживания. Так как компания уверена во мне, как в специалисте, теперь я могу самостоятельно пользоваться расширенной матрицей лояльности для наших клиентов – предоставлять большее количество пакетов минут и интернета, давать скидки и бонусы, а также возвращать более крупные суммы денег, что позволяет мне гораздо быстрее решить вопрос абонента. Это очень помогло повысить мою производительность, снизить нагрузку на вторую линию, и сделать клиентов более довольными, так как их вопрос решается быстро. В душе я всегда ликую, когда знаю, что я могу сделать это здесь и сейчас, и в конце диалога в голосе абонента я услышу улыбку и благодарность.

## КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Мою эффективность как специалиста контактного центра по дистанционному обслуживанию клиентов можно легко отследить по динамике моей оценки от клиентов. Если в январе это составляло 29,17 фактического значения, а целевое было 32, процент от выполнения был 91.16%, то в августе этого года при цели 30, мой показатель TNPS вырос до 61, что в процентном соотношении 203,33%. См. диаграммы Оценка TNPS, FCR и CSI на странице 4 в Сопроводительном файле №1.

Хотела бы отметить важный момент, что с сентября Мегафон перешел с опроса TNPS, который измеряет уровень лояльности клиентов к компании, на CSI, который позволяет измерить уровень удовлетворенности клиентов относительно качества предоставляемых услуг, и FCR, который измеряет эффективность в решении вопросов в первом обращении, как компании в целом, так и отдельного оператора. Поэтому статистику эффективности здесь я могу привести только за последние 3 месяца, но даже здесь я показываю рост. Моя эффективность выполнения этих показателей за последнее время возросла на 7% в решении вопросов клиентов с первого обращения; на 5% увеличилась удовлетворенность клиента обслуживанием несмотря на то, что и ранее я перевыполняла поставленные цели.

За время работы в контактном центре мною было получено более 100 письменных благодарностей от абонентов – это только те, что фиксировались в обращениях клиентов, и невозможно сосчитать, сколько их было просто в моментах телефонных диалогов. Но я точно знаю, что в день минимум 10 раз я слышу фразы «Вы самый лучший оператор, который мне попался!», «Огромное спасибо, вы смогли решить мой вопрос!».

В современном мире качество обслуживания клиентов становится одним из ключевых факторов успеха любой компании. Оператор контакт-центра (КЦ) играет важную роль в формировании положительного имиджа бренда и обеспечении высокого уровня лояльности клиентов. В этом контексте работа операторов КЦ «МегаФон» заслуживает особого внимания. Клиенты часто отмечают высокий уровень профессионализма сотрудников контактного центра «МегаФона».

Хочу привести вам конкретные примеры благодарностей и удовлетворенности клиентов из моего опыта работы:

Анна С., Москва:

"Недавно столкнулась с проблемой со своим мобильным интернетом. Позвонила в службу поддержки, и оператор Юлия очень быстро помогла мне решить проблему. Она была вежлива, терпелива и объясняла все максимально доступно. Спасибо за такую качественную помощь!"

Сергей П., Санкт-Петербург:

"Я давно пользуюсь услугами 'МегаФон', но недавно решил перейти на другой тарифный план. Юлия помогла мне выбрать оптимальный вариант, учитывая мои потребности и бюджет. Теперь я доволен не только качеством связи, но и стоимостью услуг."

Алина М., Тюмень:

«Юлия, вы самая лучшая, спасибо что есть такие сотрудники, с которыми приятно разговаривать, очень грамотный специалист»

Мои примеры показывают, что операторы контактного центра действительно стремятся предоставить клиентам лучший сервис. Они не просто решают технические проблемы, но также помогают клиентам сделать правильный выбор среди множества тарифов и услуг.

Я, как представитель данной профессии, всегда готова выслушать клиента, понять его запрос и предложить оптимальное решение. Это создает атмосферу доверия между компанией и её клиентами. Благодаря такому подходу, многие клиенты остаются лояльными к бренду на протяжении многих лет. Клиенты ценят внимание, заботу и готовность помочь, которые они получают при каждом обращении. Это подтверждает важность инвестиций в развитие лучшего клиентского сервиса, которую сейчас делает Мегафон, для достижения долгосрочного успеха компании.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Мною была представлена инновационная идея встречи, которая называлась «Переговорная», где участники (в нашем случае действующие операторы) должны были важностью решения вопросов клиента. Участники должны были побыть и на месте оператора, и на месте обращающегося абонента с проблемой. Заранее была выбрана конфликтная ситуация, где оператор не смог сразу решить вопрос клиента. И между участниками стояла задача разыграть этот диалог и найти всевозможные варианты решения проблемы. А после, должны были поменяться местами. Важным условием было то, что человек, являющийся оператором в диалоге должен быть внимательным, вежливым, использовать фразы присоединения и благодарности. Тем самым в процессе каждый оператор, который оказался на стороне клиента, мог прочувствовать, что чувствует абонент, когда его проблема не решается, побывать на его месте, что позволяет лучше понять абонента. Данная ситуация учить быть более терпеливым и спокойным, когда клиент является конфликтным. А будучи на стороне оператора смогли увидеть новые варианты решения проблемы, отработать навык «мягкого» общения с конфликтными клиентами и при этом укрепить свои знания и навыки в инструкциях, по которым полагается решать вопрос. В конце мероприятия, все участники должны были оценить решения вопроса со стороны клиента, поставив свою оценку за решения их вопроса, а также стороны операторов должны были обсудить варианты решения вопросов и зафиксировать для себя самые эффективные.

## **ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

Формат встреч разработанной мною «Переговорной» моя команда взяла в работу и на собраниях нашей группы, мы используем мою разработку, для эффективного и наглядного обучения новичков нашей команды так, как такая техника помогает им научиться ставить себя на место клиента и обдумывать все свои дальнейшие действия и рекомендации на шаг вперед. Так же такой формат бесед, помог нашим опытным сотрудникам, с не развитой эмпатией повысить свои показатели. Применять эту технику мы начали с августа, что имело положительное влияние на рост показателя всей группы до целевого значения 60. Начиная с июля, мы выросли с 56 до 82 баллов в индексе эмпатии, что составило 130% от цели в 60 баллов *см. таблицу на странице 5 в Сопроводительном файле №1.*

Это мероприятие позволило нашим операторам в развитии не только личных и профессиональных качеств, а также повысило общую оценку группы и центра. Важен тот факт, что данный формат не требует особых ресурсов и очень прост для реализации, а также уже показал свою эффективность на примере наших сотрудников. Я и сама проводила встречи и собрания one-to-one с моими менее эффективными коллегами для проведения «Переговорной», начиная с сентября, тогда, когда мне подключили экспертный скилл, за мной закрепили кураторство над двумя неэффективными сотрудниками, что принесло положительные результаты в повышении их индекса эмпатии, FCR, CSI.

Статистику по индексу эмпатии сотрудниц Яны и Анастасии можно увидеть в *таблице на странице 6 в Сопроводительном файле №1.*

По FCR при целевом значении в 73 у Яны результат изменился с 67,5 до 86,01, а у Анастасии с 58 до 82. По CSI целевое значение 72, при нашей совместной работе у Яны оно повысилось с 58 до 85,1, а у Анастасии с 60 до 80,71 балла более подробно *см. таблицу на странице 7 в Сопроводительном файле №1.*

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

В работе мне очень помогают такие качества как осознанность и спокойствие. Ни один клиент не будет казаться сложным, если проявить спокойствие и понять, что вся его конфликтность идёт только от того, что человек столкнулся с проблемой, а я работаю как раз для того, чтобы его проблему решить.

Отвечая на главный вопрос – почему я заслуживаю победу? Хочется добавить - моя работа в качестве оператора контактного центра мобильной связи – это не просто выполнение обязанностей, а возможность ежедневно помогать людям решать их задачи и улучшать их опыт взаимодействия с нашей компанией. За время своей карьеры я проявила себя как ответственный, внимательный и компетентный специалист, который всегда ставит интересы клиентов на первое место.

Каждый день я стараюсь превзойти ожидания наших абонентов, предоставляя им оперативную и точную информацию, решая сложные ситуации и находя индивидуальные подходы к каждому запросу. Моя способность оставаться спокойной и доброжелательной в любых обстоятельствах помогает создавать доверительные отношения с клиентами, что, в свою очередь, способствует повышению их лояльности к нашему бренду.

Благодаря моему опыту и постоянному стремлению к профессиональному развитию, я стала тем оператором, которому доверяют самые сложные случаи. Я горжусь тем, что моя работа приносит реальную пользу нашим клиентам и компании в целом.

Получение награды "Хрустальная гарнитура" станет признанием моих усилий и достижений, а

также вдохновит меня на дальнейшее совершенствование своих профессиональных навыков. Я уверена, что смогу продолжать вносить значительный вклад в успех нашего контактного центра и компании, обеспечивая высочайшее качество обслуживания для каждого клиента.

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Башмакова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Юлия Евгеньевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Специалист по дистанционному обслуживанию в центре клиентского сервиса