


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Ткач Полина
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	МегаФон
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Чита
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	1050
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://moscow.megafon.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/clip249676296_456239590?c=1

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

«Самый большой актив – это клиент. Относитесь к каждому клиенту так, будто он единственный» – Лорис Лейтао. Эта простая, но глубокая цитата четко отражает моё отношение к работе в компании «Мегафон», где я занимаю позицию оператора. Каждый день мне предоставляется возможность взаимодействовать с клиентами, слышать их потребности и решать их проблемы, и я стараюсь делать это с максимальной отдачей и вниманием. Мой профессиональный путь в «Мегафон» – это не только работа в контактном центре, это целая образовательно-творческая

МИССИЯ.

В компанию «Мегафон» я пришла, когда еще училась в техникуме, а уже сегодня работаю в компании 4 года. С первых дней моего пребывания в ней я ощутила атмосферу открытости и поддержки. Коллеги всегда готовы помочь, поделиться опытом и знаниями. Это создает ощущение командной работы, где каждый понимает, что его вклад важен. Я помню свой первый рабочий день, когда опытные сотрудники не только делились своими навыками, но и вдохновляли меня на новые идеи. Это было не просто обучение – это была настоящая коллаборация, где каждый был заинтересован в общем успехе. В «Мегафон» я нашла место, где могу развиваться и расти как профессионал, а также как личность.

Моей основной целью как оператора является оказание качественной поддержки клиентам, которые обращаются за помощью. Это включает в себя не только решение технических вопросов, но и предоставление информации о продуктах и услугах компании, а также помощь в навигации по услугам связи. Я ставлю перед собой задачу не просто ответить на вопросы, но и сделать это так, чтобы клиент почувствовал заботу и внимание. Кроме этого, постоянное стремление к совершенствованию поставило передо мной несколько ключевых задач:

- глубоко изучить особенности наших продуктов и знать все новинки на рынке телекоммуникаций;
- стремиться к развитию своих навыков общения и работы в команде, чтобы эффективно взаимодействовать как с клиентами, так и с коллегами.

За время работы в «Мегафон» я горжусь несколькими достигнутыми результатами. Первое – это увеличение уровня удовлетворенности клиентов, о чем говорят результаты регулярных опросов и отзывов. Мой индивидуальный подход и внимание к деталям, который помогает создавать атмосферу доверия и взаимопонимания. Второе достижение – это моя активная роль в обучении новых сотрудников. Я делюсь своим опытом и знаниями, что помогает новичкам быстрее влиться в рабочий процесс и начать обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов. Это, на мой взгляд, совершенно необходимое звено в организации, потому что «воспитание» новых специалистов – это вклад в будущее компании.

Результаты моей работы легко визуализировать через благодарности клиентов и положительные отзывы. За время моей работы в «Мегафон» я получила много слов благодарности от клиентов за быстрое и профессиональное решение их проблем. Каждый положительный отклик для меня – не просто оценка, это доказательство того, что мои усилия не напрасны.

История моего успеха в «Мегафон» – это не только достижения в числах и показателях, но и работа с клиентами, построенная на любви и уважении. Я верю, что забота о клиентах – основа нашего бизнеса. Вдохновляясь словами Лорис Лейтао, я продолжаю стремиться к идеалу, убежденная, что настоящая ценность в работе – это те люди, с которыми мы взаимодействуем каждый день.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

«Мегафон» как крупный оператор сотовой связи на российском рынке акцентирует внимание на предоставлении высококачественных услуг, клиенториентированности и внедрении инновационных технологий. Стратегия компании направлена на увеличение клиентской базы, обеспечение высокой удовлетворенности пользователей, внедрение новых услуг и продуктов, а также развитие цифровых решений. Для выполнения этих целей сотрудниками, особенно операторами, необходимо качественное выполнение своих обязанностей и активное участие в формировании положительного имиджа компании. При высоком уровне сервиса клиенты

становятся более лояльными к компании, что, в свою очередь, содействует выполнению стратегической цели по удержанию и увеличению клиентской базы.

Работа с клиентами требует не только быстроты, но и внимательности. Каждый звонок – это уникальная история, и за каждым вопросом стоит человек с его переживаниями и ожиданиями. Я стараюсь слушать клиентов и задавать уточняющие вопросы, чтобы лучше понять их потребности. Это позволяет мне не просто закрывать запросы, а предлагать решения, которые действительно помогут клиенту. Кроме того, я заметила, что клиенты ценят искренность и открытость. Когда я делюсь с ними информацией о процессе решения их проблемы или объясняю, почему может потребоваться больше времени, они чувствуют заботу о себе и готовы ожидать решения по их вопросу. Это создает атмосферу доверия и способствует укреплению отношений между клиентом и компанией. После каждого взаимодействия с клиентом я анализирую, что можно было сделать лучше, как сократить время обработки вызова без ущерба для качества обслуживания. Это постоянное стремление к совершенствованию помогает мне расти как специалисту и приносить больше пользы компании.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

За время своей работы в компании я научилась быстро обрабатывать вопросы и просьбы клиентов. Именно скорость работы и возможность помочь здесь и сейчас является приоритетом работы с клиентами. В нашей работе важным показателем клиентоориентированности является АНТ – среднее время обработки вызова. Оно показывает, сколько в среднем времени требуется на обслуживание одного клиента. Удельный вес показателя в общей оценке эффективности работы составляет 25%. Однако я поняла, что АНТ – это отражение моей способности эффективно решать проблемы клиентов

За последние 12 месяцев я наблюдаю значительные изменения в АНТ в моей работе. В начале отчетного периода целевое значение АНТ составляло 210 секунд, однако фактические данные показали, что среднее время обработки вызова в этот период достигло 230 секунд. Был разработан новый скрипт для операторов, который помогает более эффективно обрабатывать запросы клиентов. Как результат, в последние 6 месяцев нашего анализа, нам удалось сократить АНТ до 195 секунд, что на 15 секунд меньше целевого значения и на 35 секунд меньше фактического показателя в начале года (см. диаграмму на странице 4 в Сопроводительном файле №1)

Customer Satisfaction Index (CSI) является важным показателем, отражающим уровень удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг. Удельный вес в оценке эффективности работы – 20%. Когда клиенты видят, что их запросы обрабатываются быстро и точно, они становятся более удовлетворенными и лояльными. Таким образом, экономия времени, достигнутая через АНТ, непосредственно влияет на повышение CSI, создавая положительный имидж компании. Целевое значение показателя составляет 75, минимальное – 60. Значение показателя в моей работе в начале отчетного периода было 62, на текущий момент достигает 80. Этот рост связан с разработкой нового гибкого скрипта, который помогает вести с клиентом живой диалог (см. диаграмму на странице 4 в Сопроводительном файле №1)

First Call Resolution (FCR) – это еще один критически важный показатель качества обслуживания. Это метрика, которая демонстрирует процент клиентов, чьи проблемы были решены при первом обращении. Удельный вес в оценке эффективности работы – 20%. АНТ помогает достигать высоких результатов в FCR, позволяя оперативно предоставлять необходимую информацию и ресурсы. Чем быстрее и эффективнее компания реагирует на запросы клиентов, тем выше вероятность, что решение будет найдено с первого обращения. Целевое значение показателя составляет 65,

минимальное – 55. Значение показателя в моей работе в начале отчетного периода было 60, но уже в конце года – 68 (см. диаграмму на странице 4 в Сопроводительном файл №1)

В современном бизнесе, особенно в сфере телекоммуникаций, эффективное продвижение продуктов клиентам стало важнейшим аспектом, определяющим успех компании. Удельный вес в оценке эффективности работы – 35%. Продвижение продуктов включает в себя комплекс мероприятий, направленных на то, чтобы донести информацию о предложениях компании до потенциальных клиентов. Данный показатель в моей работе всегда имеет высокий процент выполнения. Среднее значение – 128,17% (см. диаграмму на странице 4 в Сопроводительном файл №1).

В целом, показатели CSI, FCR, АНТ и продвижение продуктов клиентам играют ключевую роль в оценке эффективности работы сотрудников. Их выполнение даёт возможность компании «Мегафон» оценить качество обслуживания и уровень удовлетворенности клиентов. Эффективные работники, постоянно стремящиеся к улучшению своих показателей, способствуют не только развитию собственного потенциала, но и успешному функционированию бизнеса в целом.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Работая оператором, я ежедневно сталкиваюсь с необходимостью предоставления качественного обслуживания и поддержки клиентам. Я помню случай, когда один из клиентов, позвонивший оператору компании, был крайне расстроен из-за проблемы с подключением. Я понимала, что его раздражение вызвано не только техническими неполадками, но и тем, что он чувствовал себя не услышанным. Я начала с того, что внимательно выслушала его, проявив эмпатию и сочувствие. Мы совместно нашли решение его проблемы, и в итоге клиент поблагодарил меня за терпение и профессионализм.

С момента моего прихода в компанию я поняла, что клиентский опыт начинается не только с предоставления услуг, но и с формирования доверительных отношений с клиентами. Еще один случай из моей работы, когда клиент звонил оператору компании с вопросами о начислении бонусов за лояльность. Я не просто ответила на его запрос, но и использовала эту возможность, чтобы объяснить все возможные схемы накопления и использования бонусов.

В течение последних 12 месяцев я заметила, что многие клиенты стали более открытыми и доверительными благодаря созданию комфортной атмосферы общения. Это, в свою очередь, сказалось на моих показателях. Например, уровень удовлетворенности клиентов повысился на 18%, что было зафиксировано в наших регулярных опросах (1 квартал – 56%, 2 квартал – 67%, 3 квартал – 74%, см. таблицу на странице 5 в Сопроводительном файл №1).

Помимо активного слушания, я также начала применять проактивные подходы в своей работе, предлагая клиентам дополнительные услуги, которые могут быть полезны им. Например, я стала рекомендовать клиентам тарифы, которые лучше соответствуют их потребностям, и благодаря этому уровень отказов от услуг сократился на 15% (см. таблицу на странице 5 в Сопроводительном файл №1). Клиенты стали чувствовать, что мы заботимся о них, а не просто продаем услуги. Я также активно участвую в внутренних инициативах компании, направленных на обмен опытом между операторами и поиск лучших практик. Это сотрудничество позволило мне внедрить несколько новых методов работы с клиентами, которые значительно улучшили эффективность нашей команды. Например, обмен удачными, работающими фразами для работы с трудными клиентами позволил повысить уровень успешного завершения телефонных разговоров на 10% (см. таблицу на странице 5 в Сопроводительном файл №1).

В заключение, как оператор в компании «Мегафон», я понимаю, что клиентский опыт – это не просто задача, это наше общее стремление. Мой опыт показывает, что создание доверительных

отношений, активное слушание, проактивный подход и своевременное решение проблем непосредственно влияют на ключевые показатели клиентского опыта. Каждый день я сталкиваюсь с различными запросами и проблемами, которые требуют быстрого и профессионального решения. Моя основная задача – обеспечить высокое качество обслуживания, что является ключевым аспектом положительного клиентского опыта. Когда я успешно решаю проблему клиента или предоставляю ему нужную информацию, это не просто однажды выполненная задача. Каждый такой случай способствует:

- увеличению уровня удовлетворенности клиентов;
- повышению лояльности к компании;
- сохранению клиентов;
- росту продаж.

Таким образом, мои ежедневные усилия по предоставлению качественного клиентского обслуживания влияют на общие результаты деятельности Мегафон. Я осознаю, что моя работа – это важный элемент в цепи, которая ведет к успеху всей компании. Мой вклад в создание положительного клиентского опыта не только помогает клиентам, но и способствует долгосрочному развитию и процветанию компании «Мегафон».

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Я осознаю, насколько важен коллективный опыт сотрудников для достижения общих целей и создания атмосферы, способствующей эффективной работе. Сплоченная командная работа, высокая мотивация и вовлеченность в процессы – это те ключевые элементы, которые помогают нам не только достигать результатов, но и формировать положительный опыт сотрудников в компании.

Одним из самых значительных моментов стало создание внутрикомандного проекта, где мы начали обмениваться идеями по улучшению обслуживания клиентов. Осознание того, что каждый из нас вносит свой вклад, значительно усилило командный дух и позволило добиться лидерских позиций в нашем центре. Мы организуем регулярные встречи для обсуждения возникающих проблем и поиска решений. Это позволяет нам не только выявлять узкие места в нашем сервисе, но и создавать совместные стратегии по их устранению. Например, для более эффективного решения проблем мы создаем кросс-функциональные рабочие группы, состоящие из сотрудников разных отделов – разработки, маркетинга, продаж и поддержки. На встречах такие группы обсуждают конкретные проблемы и разрабатывают совместные стратегии. Например, если мы сталкиваемся с низким уровнем удовлетворенности клиентов, команда исследует причины и предлагает комплексные решения, включая улучшение интерфейса, обучение сотрудников и изменение процессов. За 9 месяцев после внедрения этой практики уровень удовлетворенности сотрудников возрос на 22%, что было подтверждено результатами внутренних опросов (1 квартал – 48%, 2 квартал – 59%, 3 квартал – 70%).

Мои усилия также были направлены на поддержку профессионального роста коллег. Я организовала и провела внутренние тренинги и мастер-классы, где каждый мог поделиться своими знаниями или получить новые навыки. В результате, по итогам последних опросов, уровень удовлетворенности возможностями для профессионального роста среди сотрудников возрос на 27% (1 квартал – 18%, 2 квартал – 36%, 3 квартал – 45%). Они стали чувствовать, что компания действительно заботится о их развитии и будущем. Помимо этого, я активно участвую в рамках командных мероприятий вне офиса. Совместные выезды на природу и командные игры способствуют укреплению отношений, увеличили сплоченность и доверие в команде. После таких

мероприятий мы заметили, что уровень сотрудничества в рутинной работе возрос, и это отражалось на результатах работы группы.

Сплоченная командная работа, высокая мотивация и вовлеченность в процессы – это те ключевые элементы, которые помогают нам не только достигать результатов, но и формировать положительный опыт сотрудников в компании. Опыт сотрудников является неотъемлемой частью успеха любой организации, и его значение трудно переоценить. В процессе работы я осознала, что именно вовлеченность и удовлетворенность сотрудников формируют основу для создания продуктивной и гармоничной рабочей среды. Каждый член команды приносит с собой уникальный набор навыков, идей и перспектив, которые, в свою очередь, обогащают коллективный опыт и способствуют инновациям. Важным аспектом моего пути стало понимание того, что команда – это не просто группа людей, работающих над общими задачами; это сообщество, где каждый играет свою уникальную роль. Создание возможностей для совместного времяпрепровождения вне рабочего контекста укрепляет связи между коллегами и способствует формированию единой корпоративной культуры. Эти моменты сближают нас, делают более сплоченной команду и помогают преодолевать любые трудности вместе.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Одним из наиболее инновационных подходов, который я внедрила в своей практике, стало использование активного слушания и обратной связи для улучшения взаимодействия с клиентами. Я заметила, что часто клиенты не только обращаются за помощью, но и хотят выразить свои мысли или дать предложения по улучшению обслуживания. Я начала активно фиксировать такие сообщения и делиться ими с коллегами, что сразу же привело к идее создания специальной электронной таблицы, где все операторы могли записывать и развивать идеи, предложенные клиентами. Этот простейший шаг не только увеличил вовлеченность клиентов, но и породил ряд креативных инициатив, таких как новые акционные пакеты и улучшенные условия обслуживания.

Однако сталкиваться с трудностями – это часть работы оператора. Одной из сложных ситуаций стало резкое увеличение числа обращений в период запуска нового продукта. Нагрузка на команду возросла, и некоторые операторы начали испытывать стресс. Я поняла, что необходимо быстро реагировать, чтобы сохранить качество сервиса. Вместе с коллегами мы разработали стратегию «понимание нужд», в которой каждый оператор группы отвечал за определенную категорию запросов. Данную идею мы разместили в электронной таблице, где могли вносить вопросы и ответы в процессе своей работы. Если оператор видел, что есть не отвеченный вопрос в его области, он в свободное время составлял ответ. Это способствовало улучшению работы команды, так как каждый стал специалистом в своей области и мог быстрее обрабатывать обращения. Кроме этого, это способствовало улучшению личных показателей эффективности, так как вырос показатель удовлетворенности клиентов.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Одна из лучших практик, которую я внедрила в свою работу, связана с активным использованием обратной связи с клиентами. Я начала активно собирать отзывы о качестве обслуживания, используя опросы и анкетирования после завершающего общения с клиентом. Это позволило не только улучшить качество обслуживания, но и найти новые подходы в работе с клиентами. Внедрение этой практики значительно повысило уровень удовлетворенности клиентов, что прямо сказывается на репутации компании.

Кроме того, я использовала практики по обучению и развитию команды. Я организовала регулярные тренинги и мастер-классы для коллег, где делилась своим опытом и педагогическими наработками. В таких встречах активно обсуждаются сложные ситуации, возникающие в процессе общения с клиентами, и предлагаются решения, основанные на лучших практиках из других компаний. Это способствует не только повышению уровня профессионализма среди коллег, но и формирует дух команды, что особенно важно в нашей организации.

Мой успешный опыт можно считать показательным для других организаций по нескольким причинам. Во-первых, использование обратной связи с клиентами и акцент на их мнении позволяет оперативно и без дополнительных исследований создать именно тот сервис, который необходим клиентам. Это не только повышает удовлетворенность клиентов, но и формирует положительный имидж компании. Во-вторых, создание системы обучения и обмена опытом внутри команды позволяет развивать сотрудников и повышать их квалификацию, что приводит к снижению текучести кадров и более высокому качеству обслуживания. Опыт, который я приобрела, может быть легко адаптирован и внедрен в других организациях, что закрепляет важность обмена лучшими практиками в нашей индустрии.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

За время своей работы я получила несколько наград, которые подчеркивают мой вклад в команду. В частности, я была удостоена звания «Лучший оператор месяца» благодаря высоким показателям удовлетворенности клиентов и успешному решению сложных запросов.

Я также регулярно получаю положительные отзывы от клиентов, что является для меня наилучшим показателем качества моей работы. Многие клиенты отмечают мой профессионализм, терпение и готовность помочь, что вдохновляет меня продолжать развиваться в своей профессии.

Я прошла ряд обучающих программ и курсов, связанных с обслуживанием клиентов, управлением конфликтами и продажами. Наличие сертификатов говорит о моем стремлении к постоянному профессиональному росту и желанию предоставлять услуги на самом высоком уровне.

Работа компании «Мегафон» часто освещается в различных изданиях, где компания получает положительные отзывы за высокое качество обслуживания и инновации в сфере связи. Эти публикации квалифицируют компанию как одного из лидеров на рынке, что также добавляет мне гордости за свою работу в такой команде.

Я активно участвую в корпоративных мероприятиях и инициативах, направленных на развитие культуры клиентского сервиса. Это помогает не только обмениваться опытом с коллегами, но и улучшать идеи, которые в дальнейшем внедряются в работу с клиентами.

В заключение, весь этот опыт и достижения подтверждают мою преданность работе и стремление к улучшению как своих навыков, так и стандарта обслуживания в компании «Мегафон». Я уверена, что эта информация дополнительно подчеркнет мою историю успеха и профессиональные достижения.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ткач
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Полина
ДОЛЖНОСТЬ	Евгеньевна