




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Долгий Георгий
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ПСБ
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Ярославль
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	650
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<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>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Здравствуйте, меня зовут Долгий Георгий, мне 32 года. Я очень люблю музыку, спорт и свою

работу. В Контакт-центр ПСБ я пришел, точнее даже сказать, вернулся, в мае 2021 года. Благодаря своим усилиям и воле двигался по карьерной лестнице, и на данный момент занимаю должность старшего специалиста по работе с клиентами гособоронзаказа отдела дистанционного обслуживания юридических лиц. Основными моими функциональными задачами являются: решение вопросов клиентов, которые работают по контрактам ГОЗ и в рамках постановления правительства №1867; предоставление высококвалифицированного сервиса; оптимизация процессов работы, с учетом накопленного опыта.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Уникальность моей работы заключается не только в решении вопросов клиента на горячей линии, и обработка достаточно сложных обращений клиентов, так как помимо консультации на входящем направлении, я так же работаю с клиентами на Линии качества гособоронзаказа. Моя каждодневная работа дает возможность клиентам видеть в Банке надежного партнера.

Миссия нашего отдела дистанционного обслуживания юридических лиц - сделать качественный и эффективный сервис доступным для каждого клиента банка. Для меня наш отдел - это первая линия поддержки и если у нас не помогли, не разобрались в проблеме и не приложили усилий для её решения, то клиент перестанет доверять, а без доверия крепких долгосрочных отношений не построишь.

За три с половиной года работы я не получил ни одной жалобы. А это около десяти тысяч часов в линии и несколько сотен решенных вопросов клиентов, наш клиент должен получать лучший опыт обслуживания.

Я делаю много для Контакт-центра. Я всегда на передовой: осваиваю новую информацию, работаю добросовестно и стремлюсь к новым вершинам, не только в плане карьеры, а и в простой жизни. Для меня важно помогать организации и не стоять на месте. Я расту и развиваюсь вместе с Контакт-центром и банком, чтобы клиенты могли получить оперативно и качественно всю требуемую информацию по работе с гособоронзаказом.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Моя основная задача - предоставить качественную, высокопрофессиональную консультацию и стать незаменимым помощником и другом клиента. Стремление выполнять работу на высоком уровне и желание помогать позволяет мне добиваться высоких результатов. Мои показатели по качеству обслуживания всегда находятся в таргете. Качество моих консультаций отмечает не только Отдел контроля качества, где оценка качества звонков у меня составляет 100%, но и сами клиенты, показатель оценки качества консультации после звонка за последний год в среднем составлял 99%.

При каждом обращении я стремлюсь решить все вопросы клиента, я всегда уточняю и убеждаюсь, нет ли у клиентов дополнительных вопросов, так как считаю, что лучше закрывать все потребности клиента в одном звонке. Каждый показатель важен, как в работе отдельно взятого оператора, так и для отдела и даже всего Контакт-центра. Я хочу добавить, что наши плановые показатели обширны, и мы все должны быть первоклассными специалистами, которые работу делают на максимум. Лично я к этому стремлюсь! И поэтому АНТ (длина диалога) 200 секунд при таргете 260, а качество консультаций ACSI в среднем 98%.

За высокий профессионализм и стабильные показатели в работе я был награжден грамотами от руководства Контактного центра.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)**

Клиенты обращаются в Контактный центр, чтобы получить ответ на вопрос или решить проблему. Для меня это звучит немного иначе, если клиент обратился, значит ему в большинстве случаев очень нужна помощь. Моя задача не просто быстро найти ответ на вопрос клиента, но и проконсультировать его на понятном для него языке, так, чтобы в будущем у него не возникло вопросов, и он смог разобраться в специфике работы со счетами гособоронзаказа. В каждом диалоге я ставлю себя на место клиента, проявляю искреннюю заинтересованность в его вопросе. Так же я стараюсь придерживаться живого, но при этом одновременно и делового стиля общения с клиентами. Я понял, что умение слушать и слышать клиента, умение найти правильное решение, это то, что отличает меня, как лучшего специалиста.

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

В своей работе я придерживаюсь нескольких принципов:

Так как помимо основного направления, работаю на Линии качества гособоронзаказа, здесь необходимо изучение клиентского пути. При поступлении от клиента обращения я анализирую весь клиентский путь – количество его обращений, в том числе, в смежные подразделения, результаты предыдущих запросов, определяю по какой причине клиенту не удается решить вопрос.

Важно быть на одной волне с клиентом. Для качественного обслуживания клиента я постоянно развиваю и совершенствуюсь: умение принять позицию другого человека, умение выслушать, терпение, грамотность речи, нейтрализация негатива, доброжелательность. Во время диалога я слушаю речь клиента и подстраиваюсь по скорости, громкости и эмоциям, демонстрирую свою заинтересованность, чтобы собеседнику было удобно воспринимать информацию. Я всегда активно участвую в разговоре, удерживаю инициативу в беседе и предоставляю полную информацию, не дожидаясь наводящих вопросов.

Я регулярно изучаю различные учебные материалы на Учебном портале (платформа для обучения сотрудников банка), это еще один важный принцип, развивать свои знания и навыки.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Я считаю, что важно иметь активную жизненную позицию и любить свое дело. Любовь к своей работе превращает рабочие обязанности в приятное занятие, а участие в дополнительных активностях добавляет красок в серые будни. Очень радует проведение различных корпоративных и спортивных мероприятий. Я всегда стараюсь принимать активное участие в корпоративной жизни банка. Будь то корпоратив или то, что мне запомнилось очень сильно - это проведение акции "Сохрани лес", когда мы большой командой поехали высаживать деревья в Тутаевское лесничество.

Так же регулярно стараемся проводить выезды в приюты для кошек и собак. Вкратце это все не описать корпоративная жизнь в ПСБ достаточно насыщенная, от развлечений до сдачи нормативов по ГТО.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

На сегодняшний день миссия моего Отдела – выстроить понятный и простой клиентский путь, через накопленный клиентский опыт и оптимизацию процессов. Я безупречно справляюсь с этой

задачей благодаря высокому знанию банковских продуктов, постоянному изучению новой информации, прохождению курсов.

Я считаю, что справляюсь со своей работой на отлично: обучаю новых сотрудников, помогаю руководителям, осваиваю новые направления. На сегодняшний день я выделяюсь среди других операторов тем функционалом, которому я обучен и навыками, которые я освоил для решения различных задач. Но в любом случае нет предела совершенству, нужно всегда стараться развивать в себе что-то новое, это и помогает всегда оставаться на плаву.

---

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Долгий
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Георгий Станиславович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Старший специалист