

## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Цешнати Марина
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ЭнергосбыТ Плюс
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Оренбург
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	95
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://oren.esplus.ru/">https://oren.esplus.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://vk.com/video157808340_456239017?list=In-Qc7Ns7uhpJkAQHjC9Q">https://vk.com/video157808340_456239017?list=In-Qc7Ns7uhpJkAQHjC9Q</a>

### ВАШЕ ЭССЕ

#### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

*Оператор контакт-центра: больше, чем просто голос на другом конце провода.*

Всем привет! Меня зовут Марина, я начала свой путь в компании Энергосбыт Плюс четыре года назад, для меня это время стало настоящим испытанием на прочность, и в то же время уникальной перспективой для развития.

Я считаю, работа оператором контакт-центра — это сочетание ответственности, общения и постоянного стремления к профессиональному росту. С самого первого дня работы я поняла, что данная профессия является важной частью обеспечения качественного обслуживания клиентов. Каждый звонок — это не просто реальная ситуация, а возможность помочь человеку решить его вопрос. В нашем деле нельзя недооценивать человеческий фактор: умение слушать, сопереживать и предлагать решения, делает нас профессионалами.

В процессе работы я сталкиваюсь с различными ситуациями. Иногда встречаются достаточно сложные, в которых требуется не только знание правил и процессов, но и умение проявлять гибкость и креативность. Мой опыт на должности оператора позволил мне не только развить навыки общения, но и значительно повысить свою квалификацию. Я горжусь тем, что с первого раза смогла достичь максимальной ступени по итогу аттестации. Для меня это стало не просто личным достижением, но и стимулом двигаться дальше.

Каждый день в нашей компании приносит возможности для обучения. Я активно участвую в тренингах и внутреннем обучении, что позволяет мне быть в курсе всех изменений и нововведений в сфере обслуживания клиентов и предоставлять качественную консультацию. Я всегда передаю свои знания новоиспеченным коллегам и создаю поддерживающую атмосферу внутри команды, организовывая корпоративные мероприятия. Являюсь правой рукой своего супервизора, а также наставником для новых сотрудников.

За время работы я успела выстроить доверительные отношения с коллегами смежных подразделений, с которыми мы совместными усилиями оперативно и качественно оказываем помощь всем клиентам компании. Это говорит о том, что мы всей командой преследуем одну цель.

Оглянувшись назад, я понимаю, что опыт работы оператором в Контакт-центре стал очень важным для меня. Я с нетерпением жду новых горизонтов в своей карьере и возможности продолжать обучаться, развиваться и помогать людям.

Работа в Энергосбыт Плюс — это не просто работа; это возможность вносить свой вклад в жизнь людей, делать ее лучше и комфортнее.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

В нашей компании сложилась уникальная корпоративная культура, и мы считаем ее одним из важнейших элементов системы успешного развития бизнеса. Главный фактор успеха для нас — профессиональная стабильная команда, в которой каждый сотрудник является носителем ценностей компании.

### **Ценности нашей компании:**

*Заботься о комфорте клиентов*

*Ищи и развивай новые возможности*

*Доверяй и сотрудничай*

*Будь профессионален и эффективен*

Мои цели и задачи как оператора контакт-центра напрямую связаны со стратегическими целями и

задачами компании:

Я предоставляю своевременную и точную информацию о тарифах, платежах, услугах, а также предлагаю способы решения проблем с электроснабжением и теплоэнергией, гарантируя удовлетворенность клиентов и предотвращая эскалацию конфликтных ситуаций.

Я обрабатываю запросы на подключение/отключение электроэнергии, корректировку данных клиентов и другие операции, связанных с лицевыми счетами клиентов.

Я четко понимаю, когда необходимо принять заявку или жалобы, поступающие от клиентов, что позволяет своевременно выявить проблему и, как следствие, повысить лояльность клиентов и снизить обращаемость.

Я работаю с CRM-системой, актуализирую информацию о клиентах, что обеспечивает актуальность данных для компании.

Я считаю, что каждый клиент индивидуален и к каждому клиенту необходимо применять персональный подход при консультировании.

Моей важной задачей является эффективное и быстрое решение проблем клиентов в рамках одного обращения, что уменьшает количество жалоб и негативных отзывов.

Я ежемесячно снижаю среднее время разговора, что способствует увеличению объема обработанных мной звонков в течение дня/недели/месяца.

Приверженность ценностям является необходимым условием и единственной гарантией карьерного роста и продвижения.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Являясь оператором контакт-центра, я получаю глубокое удовлетворение от выполнения своей работы на высоком уровне. Это побуждает меня непрерывно развивать свои профессиональные навыки и совершенствовать свою квалификацию. Моей главной целью является повышение эффективности, что выражается в увеличении числа успешно разрешенных запросов клиентов в течение рабочего дня.

При целевом показателе среднего времени обработки вызова: 210 секунд, моё фактическое среднее время составляет – 160 секунд. Такое низкое среднее время обработки звонков доказывает, что я быстро и эффективно решаю проблемы клиентов.

При целевом показателе уровня удовлетворенности клиентов – 90%, мой фактический показатель – 96%. Мою консультацию всегда высоко оценивают клиенты, это указывает на то, что я предоставляю качественное обслуживание. Клиенты остаются довольны моим подходом, уровнем знаний и пониманием процессов. Я умею слушать, проявлять эмпатию и предлагать решения, которые полностью удовлетворяют потребности клиентов. Мой опыт и вовлеченность в работу позволяют качественно, быстро и эффективно решать любой вопрос клиента в рамках одного обращения. Меня мотивируют успех и достижение конечной цели, благодарность довольных клиентов и их удовлетворенность моим ответом. Я всегда пристально слежу за нововведениями, отслеживаю конкурентов и собираю информацию об изменениях в области обслуживания клиентов. Иду в ногу со временем и запросами клиентов.

Важным достижением я считаю повышение своей категории из «Новичка» в «Мастера» за одно тестирование. Безошибочное прохождение тестов и демонстрация знаний в практических вопросах позволили мне «перепрыгнуть» постепенное повышение и сразу занять максимальную ступень. Это

свидетельствует о моем упорстве, старании и глубоких знаниях в области, которую я изучаю.

Анализ представленных данных демонстрирует положительную динамику всех ключевых показателей эффективности. Это свидетельствует о том, что я, как оператор, успешно справляюсь с задачами, повышаю свою производительность и улучшаю качество обслуживания клиентов.

### **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

Благодаря анализу клиентского опыта у меня появилась идея внедрения в Личный Кабинет Клиента возможность просмотра расхода по приборам учета при передаче показаний, что в последствии имело свои преимущества. Сейчас клиенты перед отправкой показаний, видят свой расход и в случае, если расход слишком большой, клиент может исправить показания и отправить верные.

Это помогло значительно упростить процесс передачи показаний и избежать множества ошибок, связанных с неправильной передачей данных. Позволило клиентам безошибочно передавать показания и не допускать больших начислений

Надеемся, что данная доработка приведет к уменьшению количества перерасчетов, так как клиенты теперь имеют возможность видеть актуальные данные о потреблении.

Данная доработка также снизит нагрузку на линию и специалистов, принимающих обращение по вопросам перерасчетов и некорректных показаний.

Также расскажу свою историю взаимодействия с клиентом. Сейчас, в период цифровизации, мы стараемся решить вопросы клиентов без посещения офиса обслуживания. Но есть категория клиентов, привыкших разговаривать с человеком очно, думая, что таким образом проблема решится оперативнее.

Ко мне поступил звонок, в котором клиент настойчиво просил записать его в офис обслуживания. Я, предложив воспользоваться дистанционными сервисами, получила твердый отказ, но решила уточнить вопрос, ответ на который клиент хочет получить в офисе. Клиенту необходимо направить документы о смене собственника, дистанционным сервисам клиент не обучен и не доверяет. Уточнив всю информацию, я подробно рассказала клиенту о преимуществах наших сервисов, о возможности без посещения офиса обслуживания направить полный пакет документов по защищенным каналам связи, дополнительно направила в звонке смс сообщение с ссылкой на сайт компании, в раздел «смена собственника». Клиент в моменте звонка направил обращение и поблагодарил за качественное обслуживание. Вопрос клиента был решен в одно обращение. Я смогла успешно справиться с ситуацией, когда клиент предпочитал очное взаимодействие, и адаптировать его к современным дистанционным сервисам.

### **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)**

Работая оператором контакт-центра, я накопила значительный объем знаний и умений, которые помогают мне эффективно справляться с различными ситуациями и запросами клиентов.

Хочу поделиться своими навыками, которые помогают мне быть одним из лучших операторов в Контакт-центре.

#### **Клиентоцентричность**

За годы работы я научилась эффективно общаться с разными типами клиентов, находить лучшее

решение даже в самых сложных вопросах. Для меня каждый клиент уникален и к каждому я применяю свой подход, предугадывая потребность клиента, что позволяет быстро и качественно предоставлять консультацию. Это повышает лояльность клиента к компании в целом.

### **Эмоциональный самоконтроль**

Благодаря опыту, я научилась не принимать эмоции на себя, сохранять доброжелательность и спокойствие, что особенно важно в стрессовых ситуациях. Что позволяет мне оставаться в отличной эмоционально форме и быть уверенной в себе.

### **Обучаемость**

Я хорошо осведомлена обо всех аспектах работы компании, включая тарифы и нормативы, методы расчета всех предоставляемых услуг, условия подключения, порядок и обработку жалоб в голосовом и неголосовом формате. Это позволяет мне давать точные и полные ответы на вопросы клиентов.

### **Наставничество**

Являясь наставником для новых сотрудников, я всегда делюсь конкретными примерами из своей работы — успешными и неудачными консультациями. Это помогает новичкам понять, как применять теоретические знания на практике. Я создаю сценарии для ролевых игр, основанные на реальных ситуациях, с которыми сталкивалась. Это помогает стажерам развивать навыки в безопасной обстановке. Как наставник, я провожу обратные связи, где обсуждаю ошибки и успехи стажеров в реальных взаимодействиях с клиентами. Объясняю важность эмоционального интеллекта и умения управлять собственными эмоциями при общении с клиентами. Поддерживаю новичков в трудные моменты, всегда делюсь своим опытом преодоления сложных ситуаций и настраиваю их на позитивный лад.

В компании важным фактором является эффективное управление коммуникацией с клиентами в условиях большой нагрузки и ограниченных ресурсов. Для решения этой проблемы в компании внедрили систему приоритизации обращений, где сложные вопросы или критично настроенные клиенты переводятся на старших специалистов, такая линия реализовалась в нашей компании под названием «Линия Поддержки». Я являюсь оператором данной линии, вопросы клиента для меня и оперативное их решение в установленные сроки – главная моя задача и моя ответственность. Это помогло оптимизировать процесс работы операторов и улучшило общее качество обслуживания.

Я рада и благодарна тому, что у меня есть возможность делиться своими ресурсами, опытом и знаниями, это самое меньшее, что я могу и могла бы сделать.

### **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Работая в Контакт-центре, я регулярно ищу новые способы улучшения качества обслуживания клиентов и повышения эффективности работы коллектива.

В 2022 году в нашей компании была внедрена CRM-система. Она предназначена для сбора, хранения и анализа информации о клиентах, а также для оптимизации взаимодействия с ними. Главная цель CRM-системы заключается в консолидации данных по клиенту в одном месте, что позволяет быстро отвечать на вопросы и анализировать данные клиента.

Я одна из первых специалистов контакт-центра проявила инициативу и стала участвовать в доработке этого проекта, прошла тестирование и начала работу с фокус-группой. У каждого специалиста был индивидуальный блок работы.

Я состояла в группе технической поддержки пользователей, где мы фиксировали ошибки в системе при создании обращений от юридических лиц и направляли их разработчику для устранения. Благодаря этому опыту я легко приступила к работе на новой платформе и помогала коллегам адаптироваться в новом программном комплексе.

В будущем я планирую продолжать развиваться и совершенствоваться в Контакт-центре. Я намерена участвовать в профессиональных тренингах и курсах, чтобы расширить свои знания и навыки, а также передавать свой опыт коллегам.

Моя новая цель – стать супервизором группы по обслуживанию клиентов. Уверена, что моё упорство приведет меня к намеченной цели.

## **ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

Источник развития – это движение, а главная задача – стремиться к цели, менять подход и методы, применять новые практики, ошибаться, но не останавливаться. Мой опыт работы в разных сферах и знания позволяют мне справляться с самыми сложными задачами.

Большой скачок и развитие навыков дают оператору тренинги. Я прошла вместе с коллегами «Эмоциональный интеллект в работе сотрудника КЦ». Тренинг дал мне возможность освоить технику работы в сложных ситуациях, удержания внимания клиента и проработать эмоциональный контроль. Также мной был пройден онлайн курс "Деловая переписка". Данное обучение помогло развить навыки качественного написания деловых писем, что особенно важно для многопрофильного специалиста. Расширенный курс Microsoft Excel позволяет мне легко обрабатывать и анализировать большие объемы данных.

Каждый квартал в компании номинируются лучшие специалисты по обслуживанию клиентов. Я практически всегда нахожусь в числе лидеров, мне присуждались такие номинации как - «Лучший по профессии», «Пример для всех».

Из месяца в месяц я являюсь лучшим специалистов в категории «Самое низкое среднее время».

За полгода я обучила 6 новых сотрудников, как наставник, уже со второго месяца самостоятельной работы новички достигают целевых показателей нашего КЦ.

Мастерство специалиста в условиях быстрого изменения современного мира требует универсальности. И я настоящий универсал.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Я активно участвую в Корпоративной деятельности компании. Являюсь центральной фигурой в команде по Чир-Спорту. Из года в год компания организует мероприятие, где 8 видов спорта от каждого филиала борются за кубок. Команда по Чир-Спорту Оренбургского филиала ежегодно привозит призовые места.

Активное участие в корпоративной жизни компании и успехи в чир-спорте говорят о моем высоком уровне вовлеченности и командного духа. Такие достижения способствуют укреплению корпоративных связей, повышению мотивации сотрудников и созданию позитивной атмосферы внутри коллектива.

Чирлидинг — это не только спорт, но и отличная возможность развивать лидерские качества, улучшать физическую форму и укреплять командную работу. Участие в соревнованиях и

достижение высоких результатов вместе с командой — это большой вклад в развитие корпоративной культуры и имиджа компании.

Также я являюсь почетным донором, на моем счету 17 сдач. В 2024 году я пополнила общий банк Костного мозга.

Помимо оздоровления и спортивных мероприятий, я активно принимаю участие в интеллектуальных состязаниях, езжу на корпоративные слеты.

Ближайший из них пройдет в Ульяновске, где я буду представлять Оренбургский филиал в теме «Безопасность труда на производстве и минимизация рисков».

Все еще только начинается! За спиной уже немало достижений, побед и даже поражений, но это только начало разгона по взлетной полосе, чтобы достичь желаемого результата, к которому я стремлюсь!

Я верю, что мои главные победы и достижения ждут меня впереди. Каждая задача, каждый опыт открывает мне новую дверь для достижения самой заветной цели - быть суперспециалистом, освещая клиентский путь!

---

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Цешнати
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Марина Алексеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Специалист по работе с клиентами