



ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №25ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Алексеева Ольга
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Единый расчетный центр Уралэнергосбыт
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Челябинск
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	116
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://uralsbyt.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на VK Видео	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Привет! Меня зовут Ольга. Мне 51 год. Я человек с лёгким и одновременно твёрдым характером. У меня аналитический склад ума, что помогает мне в жизни и в работе. А в работе я настоящий эмпат. Чем и горжусь. Говорить с улыбкой в голосе и пониманием - это самое главное при общении с людьми.

Я ведущий специалист компании Единый расчетный центр «Уралэнергосбыт». Наша компания предоставляет консультации по коммунальным услугам населению: электрическая и тепловая

энергия, водоснабжение и водоотведение, вывоз мусора, капитальный ремонт, домофон. Наши Центры по обслуживанию населения рассредоточены по всей Челябинской области.

Я всегда хотела работать там, где смогу получать удовольствие от помощи людям, где очень нужна и важна помощь каждому человеку. Мысленно, я представляла себя специалистом службы спасения, которые мгновенно находят нестандартные решения, используя те инструменты, которые есть под рукой. Поэтому я и работаю с сфере ЖКХ.

Мой карьерный путь в компании начался 01 октября 2021 года. В первые дни я очень волновалась, понимая насколько важна и нужна моя работа, смогу ли я на уровне оправдать ожидания клиентов и выработать доверие к моей компании.

Попав сюда, я поняла, что оказалась в большой и дружной команде профессионалов, где поддержка и взаимовыручка - одни из главных ценностей. На работе у меня быстро сложились добрые дружеские отношения, мне понравилась наша команда, руководство и интересные амбициозные задачи, которые мы решаем.

Всего за 2 года, а точнее с 1 мая 2023 года я получила повышение по карьерной лестнице: перешла с должности специалиста на ведущего, а также стала наставником для новых сотрудников. Я стала примером для многих коллег, показав, что нет нерешаемых вопросов, и к решению вопросов нужно подходить со стороны клиентов, соблюдая интересы компании.

Мой функционал в компании:

Чем я отличаюсь от других операторов? Я универсал! Работаю в трех каналах обслуживания (телефон, видео (очное взаимодействие), мессенджеры). Иногда даже одновременно я отвечаю на вызов и отвечаю в чатах. Я наставник – передаю опыт и экспертизу новым сотрудникам, для того что бы они достигли тех же высот, что и я. За время работы я обучила уже 8 новичков.

Цель моей работы – каждая моя консультация должна закончиться успешной оплатой (если он должник). Также я должна вызвать доверие к компании, чтобы клиент мог легко оплатить через наши интерактивные сервисы еще без портного обращения.

Задачи, которые я выполняю ежедневно:

- Быстрое и качественное решение любого вопроса клиента с заботой о времени
- Предоставление удобных инструментов для взаимодействия с компанией и предвосхищение ожидания клиента
- Всесторонняя помощь и поддержка клиента
- Инициатива и активное участие в улучшении процессов дистанционного обслуживания клиентов.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Наша стратегия компании – это превосходить ожидания клиентов.

Исходя из стратегии, я умею соответствовать личности Клиента: уровню его знаний, социальному статусу, типу темперамента, настроению. Для этого я анализирую сигналы, которые подаёт клиент своей манерой общения, своим голосом, распознаю, какие персональные потребности скрываются за этими сигналами, использую эти потребности в общении.

Также компании важно обслужить всех клиентов без повторных обращений и моя цель: быстро и профессионально дать ответ на вопрос Клиента.

Я лицо компании – для меня важно, чтобы каждый клиент был счастливым, чувствовал себя важным и формировал положительное отношение, доверие к компании.

Как я это измеряю? Легко! В моей омниканальной системе есть CSI, есть измеритель времени обслуживания клиента, есть установленная цель по выработке обращений. Забегу вперед – мой CSI не ниже 4,9!

Благодаря моему уровню эмоционального интеллекта я использую различные инструменты, выискивая наиболее удобный для клиента, умею распознавать какой именно подходит для каждого, анализируя фразы клиента. Да, спасибо моей компании, что дает возможность обучаться в различных тренингах, как например эмоциональный интеллект.

В сфере ЖКХ большая часть клиентов с возрастом 55+ - и я могу сказать, что я мастер общения и простого языка, опираясь на клиента.

Для меня самая большая награда-это, когда клиент обратился раздраженный, недовольный, а прощается со мной спокойный, улыбается. У всех моих клиентов есть опасения, что когда возникнут другие вопросы к компании смогут ли они связаться именно со мной. Я всегда уверенно отвечаю, что в компании все сотрудники профессионалы. Уверена я в этом потому, что часть сотрудников-это мои выпускники. А вторая часть-это мои наставники и коллеги, профессионалы высокого уровня.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

От качества моих консультаций зависит успех моей компании, а значит и мой успех. Оценка клиента не всегда отражает работу оператора, в большей степени-это оценка собственных эмоций клиента. Ежедневно я получаю общую оценку от 4,91 до 5 баллов, а значит, я даю клиентам положительные эмоции. Я всегда интересуюсь оценками своих учеников и искренне радуюсь, что они получают высокую оценку за свою работу, это означает, что я воспитываю профессионалов, которые помогают развиваться моей компании. Моя цель-ежемесячно получать максимальные 5 баллов по итогу месяца, и я близка к достижению. В своей работе я научилась видеть вопросы на 360 градусов, как водитель для безаварийного стажа. Я воспитала в себе любовь и интерес к решению сложных вопросов, мой девиз: «Чем выше цель, тем шире дорога вперед»

В моей работе не только важна оценка по завершению обслуживанию, но и моя выработка. Ежедневно я делаю переработку на 30%. К такому показателю я пришла благодаря усовершенствованию процессов своей работы и снизила среднее время обработки обращения, постобработку.

А да! я решаю больше 50 вопросов в день! При норме 33 обращения

Смотрите значения в качестве доказательств в сопроводительном файле

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Как выше рассказала, я контролирую FCR, самостоятельно изучаю динамику по показателю. Мой дофамин - это благодарность клиента.

В процессе нашей работы важно понимать начисления и тонкости расчетов за ЖКХ. Поэтому прежде всего, проверяю правильность начислений. Один из таких примеров своей работы хочу описать.

В компанию обратилась женщина в четвертый раз, которая не согласна с начислениями за электроэнергию. Сделав анализ начислений и документов, я нашла причину некорректного начисления. Как оказалось, специалистом был внесен первоначальный документ от сетевой организации без учета конечных показаний снятого счетчика, поэтому клиент получил двойное начисление за период. По стандартному сценарию я должна была сообщить клиенту о том, что я оформлю обращение для внесения изменений и в следующем счете будет отражён перерасчет. Поняв, что первые три визита закончились для клиента именно так, я созвонилась с сотрудником, указала в чём неточность, попросила внести изменения по принципу «здесь и сейчас», т.к. клиент уже потерял всякую надежду на решение вопроса и моё обещание, что в ближайшее время внесём исправления в расчеты, закрепит недоверие к компании. Моя коллега исправила ошибку в режиме онлайн, мне осталось проговорить результат расчета. Женщина, услышав, что перерасчет выполнен и у неё нет задолженности, прослезилась и осыпала меня словами благодарностей за помощь в решении такого важного вопроса.

Мой FCR составляет 90%!

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Коллектив, в котором я работаю это-моя опора, поддержка, моя команда, моя семья. Руководство регулярно организует тренинги, экскурсии, фитнес, корпоративы, на которых благодаря неформальному общению с коллегами мы узнаем больше друг о друге, поняв, что каждый сотрудник ценен для нашей команды, каждый уникален и неповторим. Я всегда активно принимаю участие в корпоративной жизни компании, участвую в выпусках поздравительных роликов.

Ко мне часто обращаются коллеги и я очень горжусь этим. Мои выпускники с первого раза успешно сдают экзамен, а я слышу слова благодарности от экспертной группы.

Моя активная жизненная позиция помогает сохранять дружескую атмосферу в коллективе, делает нашу команду более сплоченной.

Я не могу пройти мимо сотрудника, которому требуется помощь в решении сложного вопроса.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

В работе я использую различные инструменты, подбирая нужный к каждому клиенту. Пройдя тренинг «Эмоциональный интеллект», я поняла насколько важно выслушать клиента, уловить суть вопроса, понять его эмоции и, самое главное, решить его вопрос. Благодаря этому тренингу я с легкостью нахожу подход к каждому клиенту в любой ситуации.

Пример подхода к пенсионерам:

Ко мне обращаются часто клиенты 80+. Слабослышащие. Моя лучшая практика - это перезванивать сыну, дочке, соц. работнику. Я понимаю, что клиенту пенсионеру важно раз в месяц посетить офис, позвонить. Я эмпатично и с улыбкой в голосе выслушиваю пенсионеров, даю консультацию, а далее перезваниваю родственникам для более подробного разъяснения и понимания.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Моя креативность в работе заключается в процессах, которые я улучшаю. Я предлагаю

руководителю автоматизировать процессы в работе для улучшения показателей операторов, что помогает выполнять стратегические цели компании. Приведу пример, ранее загрузка документов в нашу рабочую систему по обработке обращений заключалась в сохранении на рабочий стол в папку. Далее из папки каждый оператор сохранял в систему. Теперь при направлении документов от клиентов загрузка происходит автоматически! Это позволило сократить время консультации на 1-2 мин.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Наша компания активно развивает интерактивные сервисы: личный кабинет, чат на сайте, мессенджеры, заказ обратного звонка, предварительная запись в офис обслуживания. Я активно использую сервисы нашей компании для более эффективного продвижения. После каждой консультации моя цель - это зарегистрированный клиент в личном кабинете, а если он обратился по каналу телефон или офис, я учу клиента пользоваться интерактивными каналами.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Алексеева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга Николаевна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист