




## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №25ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Максютова Алёна
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Единый расчетный центр Уралэнергосбыт
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Челябинск
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	116
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://uralsbyt.ru/">https://uralsbyt.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>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Доброго Дня! Меня зовут Алёна. Мне 33 года и я работаю в лучшей компании Челябинской области – ЕРЦ Уралэнергосбыт. Мой добрый характер, умение тонко чувствовать людей, подстраиваться под их настроение вкупе с хорошо поставленным голосом и большим словарным запасом очень

помогает мне в таком непростом деле, как решение вопросов коммунальной сферы. А это, поверьте, отдельный вид искусства.)

Мой карьерный путь в компании начался в апреле 2023 года. Я искала место, где могу применить свои личные и профессиональные качества. Мои цели при консультации – это позитивный настрой клиента, его понимание, что компания в моем лице готова помочь, мы вместе найдем выход из любой создавшейся ситуации, а главное, здесь нет места обману! Для меня крайне важно, чтобы каждая консультация была успешной, для этого я всегда применяю индивидуальный подход к клиентам, учитывая, возраст, настроение и потребность человека. Всегда иду навстречу и делаю все для полного понимания консультации.

Я пришла в Уралэнергосбыт уже с хорошим багажом знаний в энергетике. Ведь у меня техническое образование. В свое время получение красного диплома показало мне, что я не останавливаюсь перед вопросами, требующие более глубокого изучения. Знание – наше все! Благодаря своему пылливому уму я совершенствуюсь всю жизнь.

На протяжении полутора лет моей работы, я показываю отличные результаты. Оценки не ниже 4,9! Всегда перевыполняю личный план по количеству и качеству обслуживания. В течение всего дня я работаю на всех каналах связи и отвечаю на все поставленные вопросы. Что безусловно прокачивает мою экспертность в сфере коммунального сервиса.

Я консультирую не только по электроэнергии, а еще и по теплоснабжению, ХВС, ГВС.

Работаю сразу в 3 каналах обслуживания: звонок, видеозвонок (очное обслуживание), мессенджеры.

За мой небольшой период работы – это успех. Ведь поэтому я за короткий срок меня повысили до ведущего специалиста.

Мои цели и достижения в работе связаны со стратегическими целями компании. Я полностью осознаю, что предоставление лучших решений для клиентов и достижение высоких показателей являются ключевыми факторами успеха, как для меня, так и для Уралэнергосбыта.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Цели и стратегии компании – стать самой эффективной энергосбытовой компанией в России за счет внедрения инноваций, расширения спектра услуг и создания команды профессионалов.

Уралэнергосбыт уважает индивидуальность и ценит профессионализм. Благодаря своим личным качествам я могу легко работать в режиме многозадачности. Сейчас ты принимаешь показания и озвучиваешь сумму к оплате, а уже через 2 минуты консультируешь другого клиента по исполнительным делам.

Так как я нацелена на эффективный результат, я стараюсь, во всем что бы я ни делала, превосходить саму себя

- Обрабатываю большее кол-во обращений
- Соблюдаю скрипты компании при консультации, но в индивидуальных случаях подстраиваю речь для более легкого понимания.
- Делаю наиболее краткую постобработку
- Сокращаю время ожидания клиентов в очереди в офисах через специальные устройства инфомат и других каналах путем быстрой и качественной консультации
- Слежу за наплывом очереди, дабы не допускать негатива со стороны клиентов, контролирую

свои перерывы и увеличиваю время своего нахождения на линии.

Я всегда слежу на сколько качественно я отработала ту или иную консультацию, клиенты сразу же оценивают мою работу. Видя большое кол-во пятерок, я понимаю, что я все делаю правильно! За это меня и выделяет руководство с положительной стороны.

Также цель нашей компании - это превосходить ожидания клиентов. Благодаря ежегодным тренингам по клиентскому опыту. Я понимаю, что мне важно не только большой процент хороших оценок, но и их кол-во. Мне есть чем гордиться - потому что у меня доля оценок составляет около 60-70%!!

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Мои коллеги и я - волшебники по всем вопросам. Мы и первая и вторая линия помощи для клиентов.

Помимо тиражирования тренингов по клиентскому опыту, я и мои коллеги проходим курсы по эмоциональному интеллекту, эффективному ведению переговоров.

Для меня каждый клиент уникален от легкого до очень сложного вопроса. И после каждой консультации я всегда запрашиваю оценку, подтверждаю все ли понятно и как поняли клиенты. Мой CSI составляет 4,9 и 96% хороших оценок.

А самое важное, если вопрос начислениям, дебиторской задолженности по коммунальным услугам, то необходимо понятным языком рассказать способы и правила начислений. И после моей каждой консультации через инфомат по вопросам начислений 90% клиентов оплачивают в режиме «тут и сейчас».

В компании есть база знаний (скрипт дизайнер). Там описаны все ответы на вопросы, но вот убедить и простым языком рассказать клиенту про его индивидуальную задолженность – это мастерство и профессионализм.

Приходя на работу я ставлю себе цель по кол-ву обращений. Для обслуживания большего кол-во клиентов необходимо соблюдать баланс эмпатии, выслушивания клиента и во время завершить разговор. Поэтому для точного контроля за временем в разговоре или общения в чате я предложила руководству включить в омниканальную систему счетчик времени.

Теперь я и мои коллеги видим сколько уже идет общение и когда переходит за предел табло времени подсвечивается красным цветом. Данная реализация отразилась на положительной динамике среднего времени обслуживания клиентов.

Кстати хочу похвастаться моим средним временем консультации. При норме 13 минут, мой тайминг - 8 минут!

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

Могу про себя сказать, что мои KPI выше среднего, что доказывает мой профессионализм.

Расскажу про человечность в моей работе, которая выходит за рамки выполнения стандартных показателей эффективности. Это качество проявляется через мою доброту к людям, искреннее желание помочь клиенту и способность к пониманию его ситуации. Для меня не бывает плохих клиентов.

Вот несколько аспектов, которые мне помогают:

Искренний интерес к решению проблемы

Я действительно заинтересована в том, чтобы решить проблему клиента, а не просто закрыть обращение. Я активно ищу варианты решения, предлагаю альтернативы и стараюсь сделать всё возможное для удовлетворения потребностей клиента.

Индивидуальный подход

Каждый клиент уникален, и его ситуация тоже. Учитываю особенности каждого обращения и подстраиваюсь под конкретные нужды клиента.

Открытость и честность

Иногда решение проблемы требует времени или дополнительных ресурсов. Я честно об этом сообщаю и говорю причины задержки. Ложь или уклончивые ответы разрушают доверие.

Умение слушать

Важно не только говорить, но и слушать. Это позволяет лучше понять ситуацию и предложить наиболее подходящее решение.

Позитивный настрой

Даже в сложных ситуациях важно сохранять позитивный настрой. Улыбка в голосе, доброжелательные интонации и уверенность в том, что проблема будет решена, помогают успокоить клиента и создать благоприятную атмосферу общения.

Готовность выйти за рамки стандартов

В некоторых случаях стандартные процедуры не позволяют полностью удовлетворить потребности клиента. Я рассматриваю нестандартные подходы и нахожу компромиссные решения, которые устроят обе стороны.

Используя человечность, скорость и мой профессионализм - я получаю высокий процент решения вопросов с первого раза, высокую оценку, благодарность и похвалу супервизора и руководителей.

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

Успех компании в успешных людях. Взаимопомощь, поддержка друг друга, грамотное руководство – вот то, чем мы можем похвастаться. Это неотъемлемая часть результативной компании.

Я не могу пройти мимо сотрудника, которому требуется помощь в решении сложного вопроса. Ведь я прекрасно помню, как сложно было вначале и что когда-то помощь требовалась и мне. Коллеги и сами нередко обращаются ко мне за советом. Я всегда помогаю им, делюсь своим опытом и знаниями.

Благодаря своему упорству и успехам мои руководители стали назначать на обучение стажеров. Сейчас я являюсь наставником, мне нравится передавать свой опыт и знания. Это искусство передачи знаний и опыта, которое требует не только профессионализма, но и душевной щедрости. Помочь другому раскрыть свой потенциал, направить его на путь успеха и самореализации - для меня стало миссией.

Когда ученик начинает превосходить свои ожидания, когда его глаза загораются от осознания своих возможностей – вот тогда наставник понимает, что все усилия были не напрасны. Успех в наставничестве – это не просто сухие цифры и достижения, а нечто большее: это тепло человеческих отношений, доверие и взаимное уважение.

Я очень горжусь, когда сотрудник после работы со мной, начинает показывать хорошие результаты. Наставничество – моя стихия! Это очень окрыляет. Успех твоего ученика добавляет баллов к личной мотивации для дальнейшей качественной работы.

На работе мы проводим 80% времени, и поэтому важно, чтобы она приносила удовольствие. Уралэнергосбыт очень заботится о хорошем настроении в коллективе и поддерживает моральный дух. Мы с коллегами ходим в театры, в походы, посещаем экскурсии, мастер-классы, часто общаемся друг с другом в неформальной обстановке.

Люблю свою работу! Это то место, которое заряжает, приносит новые яркие эмоции и мотивирует меня на развитие и новые достижения.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Также каждый оператор может повлиять на бизнес-процессы компании как самостоятельно, так и с помощью УМШ. В нашей компании есть УМШ - это управление малыми шагами, где каждый сотрудник может предложить идею, предложение, а затем они направляются в профильные отделы. Для реализации также формируются отдельные команды, которые под руководством ментора доводят свою идею до финального этапа — внедрения в работу. А иногда некоторые идеи проявляются как целый большой проект. Я предложила 2 идеи.

1. Одна из идей описана выше - включить в омниканальную систему счетчик времени.

Она с успехом реализовалась.

2. Предложила записать мои консультации для примера. И теперь руководство наполняет папку с записями обслуживания от меня и коллег. У новичка есть живой пример по определенной тематике.

Для тех навыков и умений что есть у меня сейчас прочитано много книг, пособий, специальной литературы, а также пройдено не мало тренингов:

- Курс Делового письма
- Работа с Удержанием клиентов
- Работа с эмоциями «Я, другие и снова Я»
- Общий менеджмент. Ситуационное управление.
- Тайм-менеджмент

Лучшее проявление себя, как грамотного специалиста – показать, что ты человек, готовый помочь и найти выход из любой сложившейся ситуации! Эмоции очень часто берут над нами верх, будь то клиент или сотрудник. Важно выслушать, понять и решить его вопрос. Часто к нам за помощью обращаются клиенты на стрессе. Я всегда стараюсь относиться к любому клиенту со всей эмпатией. Это очень чувствуется, когда в процессе разговора, человек расслабляется, выдыхает, начинает вести конструктивный диалог, а в конце благодарит и оценивает мою консультацию высшим баллом.

## **ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

Почему мой опыт можно считать показательным - потому что в сфере сложных консультаций по вопросам ЖКХ я ни раз становилась лучшим специалистом компании. Раз в месяц по итогам работы операторов компания подводит итоги и объявляет лучших специалистов. Это лучшая мотивация

для меня.

Для меня быть лидером – это значит быть примером для подражания, и у меня получается быть таким примером. Я вижу, как ко мне тянутся мои коллеги, прислушиваются к моим рекомендациям, часто обращаются за помощью и просят совета. Интегрируют мои обороты речи и построения диалога в свои консультации, чем помогают себе в работе и благодарят меня за большее количество успешных консультаций.

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Мне очень импонирует девиз нашей компании «Двигайся вперед, опережая время». Многие клиенты, приходя в офис до сих пор не могут поверить, что «Вот этот компьютер со стулом», так они называют наши инфоматы, может помочь решить мои проблемы. И даже видя, что на экране живой человек, не раз меня переспрашивали, а не робот ли я?! Удивлялись – «Ничего себе какой натуральный искусственный интеллект, как живой человек!» Это очень забавляет!

И также приятно видеть восхищение в глазах клиентов, когда вначале было недоверие и даже испуг, но пообщавшись со мной, получив все ответы на свои вопросы, решив давно волнующую проблему в одно касание, люди благодарят меня. Уходя, говорят о том, как им повезло, что именно я подключилась к разговору.

Я знаю какую пользу я приношу компании, я чувствую свою ценность и значимость. Мне приятно, что руководство из раза в раз выделяет меня, как отличного специалиста. Я намерена и дальше покорять карьерные вершины, получать важные знания и нужный опыт.

Победа в международном конкурсе «Хрустальная гарнитура» станет для меня самой почетной и ценной, ведь она будет знаком того, что я иду в правильном направлении, и все делаю как надо!

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Максютова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Алёна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Ведущий специалист