




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №26ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Романова Юлия
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	T2
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Ростов-на-Дону
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	2000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://t2.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на видео	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Меня зовут Юлия Романова, и я — **старший специалист личной поддержки компании T2**. В компании я работаю с 2018 года, и для меня это не просто работа, а настоящая школа профессионального и личностного роста.

За это время я успела поработать в **роли помощника в своем направлении**, побывала **временным наставником**, и сейчас я — **старший специалист и индивидуальный наставник** для стажеров и старших специалистов личной поддержки.

В мои обязанности входит **консультация** абонентов по вопросам сотовой связи и оборудованию компании, **поддержка** сотрудников на линии экспертов, а также эффективное **развитие** клиента, **принятие жалоб, претензий** и **эскалация** проблем в соответствующие подразделения компании.

Работа с клиентом для меня — это прежде всего **диалог**. Диалог, в котором важно не только донести точную информацию, но и сделать это так, чтобы человек почувствовал искреннюю поддержку и уверенность в том, что **его проблема — это и наша проблема тоже**. Это дело, в котором мелочей не бывает: **важно не только, что ты говоришь, но и то, как ты это говоришь**.

В 2025 году мне удалось вывести свою работу на новый уровень: я взяла под **тотальный контроль** свои ключевые показатели и сфокусировалась на **углублении экспертизы**. Мне в этом очень помогли ресурсы компании — **участие в бизнес -тренингах и обучающих программах**. Особенно хочу для себя отменить тренинг с ведущим психологом, потому что там дали отличную базу, как **понимать не только клиента, но и самих себя**.

Но настоящим двигателем прогресса для меня стало **наставничество**. Когда объясняешь что-то стажеру или делишься опытом с коллегой, ты сам начинаешь видеть **процессы под другим углом**, структурируешь свои знания и оттачиваешь самые эффективные методики. **Эта взаимопомощь — неотъемлемая часть нашей работы**.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Я верю, что **самые хорошие идеи по улучшению сервиса рождаются на передовой**, в непосредственном контакте с клиентами. Поэтому всегда стараюсь быть одной из тех, кто тестирует продукт в числе первых:

Активно участвую в пилотировании новых проектов и алгоритмов, внося свои предложения по их доработке. В частности, я имела честь помогать в создании нашего IVR-меню. А также, мой альянс пилотирует новые алгоритмы в нашем боте - помощнике, чтобы сделать его более понятным и удобным.

Внутри группы периодически иницирую и провожу так называемые «фокусы» — где мы всей командой разбираем сложные кейсы или ищем способы улучшить тот или иной показатель. Благодаря такому точечному подходу наша группа не раз становилась лучшей в ЦДПС.

Постоянно анализирую и тестирую различные фразы и подходы в общении с клиентами, и самые удачные из них систематизирую и обязательно передаю коллегам.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

За 2025 год я достигла значительных результатов в операционной эффективности, подтверждённых ключевыми показателями. **Мой клиентский индекс удовлетворенности (CSI) составил 95,2%**, что является лучшим результатом среди сотрудников моего сегмента и свидетельствует о высоком уровне качества обслуживания клиентов.

Также я продемонстрировала высокий **показатель качественных консультаций — 95,7%**, заняв лидирующую позицию среди специалистов ССЛП. В динамике за последние 12 месяцев зафиксировано **стабильное и уверенное повышение KPI**, что отражает системный подход к развитию профессиональных навыков и совершенствованию процессов работы.

Достигнутые мной **значения превзошли целевые**, показывая положительную тенденцию и эффективность предпринятых мероприятий.

Таким образом, моя операционная **эффективность** выражается не только в достижении и поддержании высоких результатов, но и **в постоянном росте ключевых показателей**, что

подтверждает мою **способность эффективно влиять на качество клиентского обслуживания и улучшать бизнес-процессы отдела.**

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

В нашей компании существует замечательный проект **«ПроЧУВСТВУЙ»**. С уверенностью могу назвать себя адептом ценностей, что несёт этот проект – **отзывчивость, ответственность** за решение, порой нестандартного вопроса клиента, а также просто **желание** сделать для клиента мгновение взаимодействия с компанией более тёплым и «живым».

Я представляю **сервис, который не ограничивается инструкциями**, а основан на настоящей эмпатии и готовности брать на себя ответственность.

История, которая подтверждает мои принципы:

Конечно, в нашей работе бывают ситуации, которые выходят за рамки стандартных инструкций. Одна из таких историй случилась у меня с клиентом из Ставрополя.

Во время разговора я заметила, что его голос стал слабее, речь — замедленной, и в какой-то момент связь просто прервалась. Меня охватила настоящая тревога за него. Я несколько раз перезвонила, и на третьей попытке он ответил. Говорил он с трудом и сообщил, что только что очнулся после обморока на улице, но не понимает, где именно находится.

В тот момент не было времени на раздумья. Действуя, как любой отзывчивый человек, с помощью прохожих, которые были рядом с ним, выяснила точный адрес и со своего телефона, вызвала для него скорую помощь. Всё это время я не прерывала разговор, морально поддерживала и уточняла его состояние, пока медики не приехали. К счастью, всё закончилось хорошо.

Этот случай лишний раз доказал мне, что **наша миссия** — это не только про услуги и тарифы, но и **про человеческую поддержку** в буквальном смысле этого слова.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

«Я - счастливый человек, потому что выполняю свою любимую работу, и мне за это еще деньги платят. Это большое дело. Есть много людей, которые получают деньги и очень не любят свою профессию» Борис Клюев

Моя роль в компании

Индивидуальный наставник: поддерживаю и обучаю стажёров 1-3 месяцев.

Временный наставник: помогаю новичкам адаптироваться и быстро вливаться в команду

Ментор ССЛП: делюсь опытом и знаниями с новоиспеченными старшими специалистами, знакомство с линией претензии.

Мастер KPI: помогаю достигать ключевых показателей эффективности, поддерживаю команду в росте результатов, помогаю амбассадорам в проведении обучающих мероприятий.

Компания **T2 известна своей инновационной культурой и вниманием к людям.** Мне близки

принципы **командной работы, уважения** к каждому сотруднику и **стремление** создать **комфортные условия для роста и самореализации**. Меня вдохновляет мысль о том, что **мой труд способен повлиять на карьерный путь** молодых профессионалов. Помогая стажерам адаптироваться, я вношу свой вклад в формирование успешных специалистов будущего, способствующих успеху всей компании. За годы работы старшим специалистом личной поддержки я накопила богатый опыт эффективной передачи знаний и наставничества. Мой личный подход и умение выстраивать доверительные отношения позволяют специалистам комфортно интегрироваться в команду и успешно справляться с первыми профессиональными задачами.

Повышение эффективности, укрепление корпоративной культуры, снижение стресса и тревожности, формирование лояльности – главные цели грамотной адаптации. Всё это действительно важно, ведь **от того, какая база будет заложена, будет зависеть и дальнейший профессиональный рост сотрудника, и развитие компании**.

За 2025 год мной было обучено **13 сотрудников**, большая часть которых по прежнему являются моими коллегами и показывают **отличные результаты**. Для меня самая большая гордость – когда стажёр, которого обучала, обгоняет меня в каком-либо показателе.

Мои коллеги – моя вторая семья. Мы вместе делимся успехами, переживаем неудачи, решаем сложные кейсы, помогаем друг другу расти в профессиональном плане. Понимание того, что даже стажёр может повлиять на будущее компании, заставляет относиться к каждому с **максимальным вниманием и заботой**. Мои сотрудники знают, что ко мне можно обратиться в любое время дня и ночи с любым вопросом, потому что **мы все – одна команда**.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

«Если Солнце сегодня не светит – значит, Солнце сегодня – ты. Иди и свети!»

Одним из ключевых факторов успеха моей работы стала **способность находить нестандартные решения и проявлять творческий подход**. Обсудить с клиентом погоду, мороженое, рассказать сказку, позвонить близкому человеку абонента, помочь выбраться из неизвестной местности и даже вызвать скорую помощь – это про **человечность, контактность и вовлеченность**.

В каждой консультации можно сделать так, **чтобы человек улыбался весь день, и моя цель** – делать дни именно такими для как можно большего числа людей.

В нашей работе случаются и трудности.

Сложный диалог с клиентом – иногда приходится иметь дело с не самыми простыми в эмоциональном плане обращениями, и в такие моменты очень важно сохранять спокойствие и профессионализм. Я использую все доступные сервисные инструменты, чтобы быстро и эффективно разрешить возникшие ситуации, при этом стараюсь понять клиента и найти наилучшее решение.

Нестандартные ситуации – когда ты видишь, что существующие алгоритмы не могут помочь и решении вопроса клиента, можно обратиться к коллегам из других подразделений и составить заявку **«Нужны изменения»** или **«Помощь клиенту»**.

В будущем я вижу себя специалистом по адаптации. Обучать стажёров – значит внести вклад в

будущее организации и лично поспособствовать её развитию. Осознавая важность качественной подготовки будущих лидеров отрасли, я хочу принять активное участие в формировании сильной профессиональной среды в компании. Эта роль позволит мне реализовать потенциал и обеспечить компанию высококлассными специалистами.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

В наше нелегкое время своим главным достижением я считаю **показатель уровня клиентской удовлетворенности - 95,2.**

Достичь этого показателя мне помогают ресурсы компании – **алгоритмы, процедуры начисления компенсаций и подарки клиентам.**

Мои инструменты:

Индивидуальный подход – учитываю пожелания каждого клиента.

Предупреждение проблем – всегда информирую о возможных сложностях.

Создание эмоций - неформальное общение. Когда клиент понимает, что с ним разговаривает не робот с заученными фразами, он совсем по-другому оценивает работу сотрудника.

В этом есть огромный плюс: если у клиента помимо рыночных отношений, присутствует позитивное эмоциональное общение с сотрудниками компании, то процент оттока у такой организации будет гораздо меньше.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

В своей работе, как и в жизни, я руководствуюсь простым, но вечным принципом: «Относись к другим так, как хочешь, чтобы относились к тебе». Я всегда помню, что по ту сторону телефона — живой человек, со своим настроением, заботами и уникальным жизненным опытом.

Клиент не обязан знать всех наших продуктов и процедур.

Моя прямая обязанность — не просто дать справку, а стать для него проводником: внести ясность, поддержать и, в конечном счете, дать ему возможность по-настоящему влюбиться. Влюбиться в качество наших услуг, в прозрачность и, самое главное, — в наше к нему отношение.

Именно этим — экспертизой, преданностью клиенту и желанием менять сервис к лучшему — я и хочу достойно представить нашу компанию на федеральном этапе конкурса «Хрустальная гарнитура».

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Романова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист личной поддержки