



## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №26CCA-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Курочкина Юлия
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	СБЕР
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Омск
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	2500
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru">https://www.sberbank.ru</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #2e7131; color: white; padding: 2px 5px;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<span style="color: red;">ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</span>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<span style="color: red;">ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</span>
<b>ССЫЛКА на видео</b>	<span style="color: red;">ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</span>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Здравствуйте, уважаемые члены жюри!

Меня зовут Юлия, расскажу вам свою историю успеха, и почему именно я достойна звания парамаоператора года.

Мое детство прошло в маленьком селе Калинино, которое находится в Омской области. В нем всего 1500 жителей, и совсем нет условий для людей с ограниченными возможностями, которые у меня с рождения. Даже обучение я проходила в стенах дома. Кругом моего общения были сестра и

родители. Мне хотелось проявить себя, завести новых друзей и переехать жить в город. Поэтому в 2014 году я зарегистрировалась на форуме для маломобильных. И там произошло судьбоносное знакомство с Натальей. Она позвала меня в танцевальный коллектив «Танцы без границ», но я была вынуждена отказаться, потому что не было возможности преодолевать такой большой путь в город. Но эта мысль меня не отпускала.

Через год я нашла единственные курсы в городе по вождению для маломобильных. И поняла — это мой шанс. Переехала в Омск на съёмную квартиру и через три месяца уже была с водительскими правами. Представляете, какой это был прорыв для меня?! Родители помогли с покупкой машины, и вот я уже еду за рулём к моей, на тот момент, уже подруге — Наталье. С этих пор я пришла в танцы и уже в 2019 году стала чемпионкой мира (приложение 1, стр.2).

Танцы дали мне не только уверенность в себе и в своих возможностях, но и новых друзей. От них в 2022 году я узнала про Сбер. Заинтересовала инклюзивная среда в Сбере — комнаты отдыха, пандусы, уборные и многое другое.

Я до последнего откладывала отклик на вакансию, потому что сильно переживала, что меня не возьмут. Помню, как мы гуляли с друзьями по Омской набережной, они забрали у меня телефон и отправили заявку от моего имени. И вот я здесь — на первом собеседовании в своей жизни. Несмотря на внутреннее волнение, всё прошло отлично — впереди мой первый рабочий день.

В Сбере меня научили, как помогать клиентам, но я поняла, что самые главные качества уже были во мне — любовь к людям, эмпатия, чувство сопереживания и понимание важности индивидуального подхода к каждому.

Обучение было ярким и интересным процессом. Я осваивала материалы и проходила практические задания без труда, а уже через месяц после завершения обучения выполняла все показатели и даже помогала новым сотрудникам. Благодаря эмпатии и высоким результатам через шесть месяцев я стала старшим специалистом, а еще меня пригласили на новое направление — выделенную линию для клиентов возраста 65+. Здесь важно было проявлять терпение, сочувствие, снижать тревожность, объяснять всё простыми словами и решать вопрос. Это стало моим следующим профессиональным достижением и поводом для личной гордости. Я осознала, что могу помогать другим, несмотря на то, что сама нуждаюсь в помощи. Собеседники не видят во мне человека с ограниченными возможностями. Эти мысли вдохновили на следующий шаг — и вот я уже в отделе по работе с обращениями, где решаю самые нестандартные вопросы.

На своем пути я встречаю много добрых и отзывчивых людей, которые поддерживают меня. Благодаря этому я осознала важность человечности — качества, которое помогает достигать целей намного быстрее и легче, особенно когда ты умеешь делиться этой поддержкой с другими.

Моя следующая цель — стать наставником, чтобы помогать другим людям обрести веру в себя и в свой профессионализм и делиться своими знаниями. И, конечно, победить в конкурсе «Хрустальная Гарнитура».

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Основа стратегии Сбера — человекоцентричность. Сбер видит себя не просто как банк, а скорее, как помощник, задача которого — облегчить людям жизнь, расширить их возможности и помочь каждому достичь своих целей. И я понимаю, какие именно действия мне помогают влиять на выполнение стратегии, чувствуя себя причастной.

Во-первых, моё влияние на бизнес — это успешное и качественное решение обращений клиентов. За последний год я решила вопросы 4000 людей. Представляете, это почти 3 моих деревни! При работе с обращениями мне важно убедиться, что вопрос решен, и я действительно помогла

человеку. Хоть я работаю с отложенными обращениями, я всегда звоню клиенту. У меня 93% исходящих звонков. В них я получаю обратную связь от клиента, что вопрос решен. Это отражается на высоком уровне CSAT – мой результат всегда выше 100%.

Во-вторых, я могу назвать себя связующим звеном между первой и второй линией. Теперь решаю вопросы, которые не смогли решить на первой линии. В своем навыке я могу назвать себя экспертом и поэтому еженедельно провожу встречи с сотрудниками первой линии, помогаю исключать ошибки в звонках, чтобы они могли решать вопросы самостоятельно. В период повышенной нагрузки мы общими усилиями снизили количество отложенных обращений на 30%, что значительно сказалось на скорости решения вопросов клиентов.

В-третьих, я всегда стремлюсь к улучшению процессов внутри компании. За последние 6 месяцев я инициировала 4 изменения, которые улучшили клиентский путь и повысили скорость решения вопроса.

Моя задача показать своим примером, что такое человечность. Показать моим коллегам как можно вести живой диалог, искренне сочувствовать и оказывать реальную помощь в трудной ситуации.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Мой подход к работе помогает достигать и даже перевыполнять целевые значения. Результаты качественных метрик показывают насколько клиенты довольны моей консультацией, а моя скорость решения вопросов позволяет помочь большему количеству людей.

Мои показатели лучшие в группе, и я стабильно вхожу в ТОП 3 в своем направлении отдела решения отложенных обращений.

А мое отношение к клиенту проявляется в моей эффективности (*приложение 1, стр. 3*).

Я ценю ресурсы клиента и поэтому для меня важно, сколько он ждет решения своего вопроса - результаты моей производительности всегда выше 100%. Производительность, в свою очередь, мне помогают выполнять следующие действия:

- я звоню клиенту и благодаря этому понимаю потребность с первого раза. % исходящих звонков стабильно выполняется больше, чем на 100%;
- я работаю интенсивно, у меня нет неэффективно потраченного времени в течение дня. Простои в кейсах минимальны и цель всегда перевыполнена.
- я берегу ресурсы компании, поэтому решаю вопрос клиента с первого раза. Цель по % повторных обращений выполнена больше, чем на 100%.

Я рада, что помогаю людям и приношу ценность компании.

Для меня гордость видеть свои высокие результаты - это отражение довольного клиента. Моя ценность такова, что результат - это не просто цифра, а довольный человек и решенный вопрос.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)**

Расскажу на примере своей работы и реального кейса, как я понимаю человечный подход к решению вопроса.

Недавно ко мне обратилась супруга участника СВО. У её мужа сработало ограничение доступа к СберБанк Онлайн, и решить вопрос можно было только при личном обращении в офис, так как он касался сохранности денег. По процедуре я должна была передать этот кейс на специальное направление, которое занимается подобными вопросами. Передача кейса - это увеличение срока

рассмотрения. Я знала, что вопрос очень срочный и клиент не может ждать, поэтому я вышла за рамки и взяла вопрос на себя. Я стала единой точкой контакта для клиента, и сама связывалась со специальным подразделением. Несколько раз через супругу согласовывала время для связи с клиентом, в итоге нам удалось решить вопрос с доступом к СберБанк Онлайн. Благодаря моему упорству и желанию помочь, клиент смог проводить операции по счетам удалённо без посещения офиса банка. Эта ситуация повлияла на изменение процесса и действий всех сотрудников – теперь такие вопросы можно решить без передачи. А мне было очень приятно получить искренние слова благодарности от клиента и его супруги за быстрое решение вопроса.

Я сама клиент Сбера и пользователь всех сервисов – и банка, и экосистемы, которые есть у нас в мобильном приложении. Я повышаю свой профессиональный опыт, проживаю весь процесс оформления и пользования от начала до конца. Это помогает мне найти персональный подход к каждому и подсказывать разные альтернативные варианты.

Например, я оформила кредитную карту и открыла накопительный счёт, чтобы самой понять, какие впечатления возникают от использования этих продуктов. Личный опыт позволил мне увидеть все плюсы и моменты, где у клиента могут возникнуть вопросы. Таким образом, мои рекомендации становятся живыми, потому что основаны не на теории, а на личном опыте. Благодаря такому подходу клиенты видят мой профессионализм и доверие ко мне возрастает. Я не просто отвечаю на вопросы, а разговариваю так, будто друзья делятся полезной информацией. И я уверена, что клиенты точно будут применять мои рекомендации. Кроме того, я всегда думаю на шаг вперёд. Например, если узнаю, что клиент собирается поехать в другую страну, напоминаю, как оформить страховку для путешественников и как связаться с поддержкой через чат в СберБанк Онлайн. Важно не только решить текущую проблему, но и предотвратить возможные неудобства в будущем.

Хочу показать вам результаты клиентских метрик (приложение 1, стр. 4):

- оценка удовлетворенности клиентов (CSAT): показатель, который позволяет узнать, насколько клиент доволен моей консультацией. После завершения работы с обращением, клиенту предлагается оценить мою работу от 1 до 5. Я выполняю CSAT на 105%, и это лучший результат в группе.
- автоматическая система оценки (ACSAT): модель искусственного интеллекта анализирует все наши диалоги и помогает улучшить качество обслуживания на основе анализа эмоций и реакций клиентов. Фиксирует контакты с критическим влиянием на впечатление клиента. У меня этот показатель стабильно находится в «зелёной» зоне, я вхожу в ТОП 3 лучших в направлении отложенных обращений и являюсь лидером в своем отделе. Показываю рекордные результаты. Мой показатель в 4 раза лучшего целевого. Мои диалоги эталонные, и служат примером для всей команды отдела.
- качество: при проверке моих обращений на точность решения, за все 3 года работы качество консультаций клиентов всегда выше 100%.

## ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Моя команда – это значимая часть моей жизни. Нас 24 человека. Мы вместе уже год, и нас многое объединяет.

1. Мое участие в «Хрустальной гарнитуре» совпало с внутрибанковским конкурсом «Лучший по профессии». В нем сотрудники Сбера демонстрируют свой профессионализм, и по итогу выбираются лучшие из лучших. Моя команда помогала мне готовиться к Хрустальной

гарнитуре и вдохновилась моим участием - ребята решили параллельно участвовать в конкурсе «Лучший по профессии». 80% сотрудников приняли участие, 45% прошли в финал и 1 человек съездил в Москву побороться за звание лучшего. Я уверена, что в следующем году ребята пойдут и за «Хрустальной гарнитурой». Поэтому, ждите моих преемников!

2. Мы большая дружная семья. Как вы уже знаете, в свободное от работы время я занимаюсь танцами. Недавно я исполнила одну из главных ролей в танцевальной постановке на сцене Омской филармонии, суть которой показать, что возможности людей с инвалидностью вовсе не ограничены. Для того, чтобы танцевальный коллектив имел возможность постоянно получать финансирование на спектакли, нам нужно максимально заполнять зрительные залы. У меня с этих проблем никогда нет, ведь коллеги разбирают билеты на мои выступления как горячие пирожки. На последний концерт всего за один день у меня взяли целых 40 билетов. На моих выступлениях всегда аншлаг. У меня больше всех зрителей, и это настоящий обмен энергии. Коллеги поддерживают меня, а я вдохновляю их.

Так мое увлечение позитивно влияет на микроклимат в группе, создается дружелюбная атмосфера и приходит осознание важности совместных усилий.

1. В команде я являюсь амбассадором использования личного кабинета сотрудника. Это новый инструмент, который помогает нам видеть все результаты работы в одном месте, каждый день ставить себе цели, а встроенный AI – помощник хвалит за успехи и дает обратную связь по зонам роста. Я поставила себе задачу повысить доверие к инструменту и уровень использования в команде. Предложила ребятам такую идею: утром каждый пишет в нашу общую группу классный комментарий от клиента, который он написал нам в оценке CSAT. А в конце дня по реакциям мы выбираем лучший. Таким образом каждый знает, что ценно для клиента и использует это в ежедневной работе.
2. Я могу смело назвать себя амбассадором Сбера и продвигаю нашу компанию. Я принимаю участие в мероприятиях, направленных на привлечение новых сотрудников и повышение привлекательности бренда. Среди ярких событий – ярмарка вакансий в колледже профессиональных технологий, где я смогла вдохновить молодых специалистов прийти работать в нашу компанию. Очень приятно видеть у нас в офисе знакомые лица, которых я пригласила работать. Я продолжаю с ними общаться, и они оказались не только классными сотрудниками, но и хорошими товарищами вне работы. Сбер мотивирует своей реферальной программой. За последние полгода по моему приглашению работают 6 человек.
3. Так как мы значимый работодатель, к нам на площадку приезжал губернатор Омской области Виталий Хоценко. Мне посчастливилось побеседовать с ним и рассказать о возможностях, которые есть у сотрудников Сбера.

А теперь в цифрах. Все эти действия привели к очень большому результату (приложение 1, стр. 5).

- 94% уровень вовлеченности. Это лучший результат в отделе;
- микроклимат стабильно в зеленой зоне по всем параметрам;
- уровень оттока за последние полгода – 0. Так сильно мы привязаны друг к другу.

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Я приверженец новых технологий, мне нравится применять новые подходы в работе. Приведу вам несколько примеров:

1. В жизнь отложенных обращений сейчас активно заходят AI-агенты. Три месяца назад я откликнулась на участие в одном из таких проектов. Моей задачей стало научить AI правильно

выявлять потребность клиента и формировать ему понятный ответ на вопрос. За три месяца я рассмотрела 2500 таких запросов. Результатом стало то, что AI теперь решает простые вопросы качественно, а нам освобождает больше времени на сложные.

2. В своей ежедневной работе я использую нейросеть Сбера. Для меня это не просто инструмент поиска информации, который я использую в жизни. В работе он помогает мне делать сложные ответы простыми и понятными, подстраиваться по стилю общения, с учетом возраста, образа жизни, профессий клиентов.

Например, вопрос клиента по оформлению вклада с конкретными пожеланиями. Я пишу промт под запрос клиента, AI сравнивает возможности вкладов и подбирает наиболее подходящий. Этот инструмент помогает экономить время, и мое и клиента. Этими промтами я регулярно делясь с коллегами. Это значительно сокращает время консультации, так как не пришлось проводить расчёт вручную и рассматривать условия каждого вклада по отдельности для сравнения. Время консультации клиента заняло не более 2-х минут.

Я создала базу успешных промтов, чтобы приобщать коллег к новому инструменту.

3. Я вхожу в команду тестировщиков обновления СберБанк Онлайн. Если в процессе тестирования приложения возникают какие-то отклонения, зависания, ошибки, сразу же направляю обратную связь разработчикам. Так как я занимаюсь тестированием с самого начала, в работе с клиентами использую наиболее подходящие решения и альтернативы.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Когда я была на первой линии, я создала чек-лист, который помогает решать вопрос с первого касания и до конца:

1. Я выявляю потребность с первого обращения, отвечая себе на 3 вопроса:

- В какой ситуации находится клиент?
- Какие варианты решения вопроса есть, или что я могу предложить клиенту?
- Что мне нужно для решения вопроса?

2. При ответе я проверяю:

- Ответ решит ситуацию клиента?
- Понятны ли клиенту рекомендации?
- Я ответила на все вопросы клиента?

Эта практика тиражировалась на весь отдел и стала моим вкладом в рост удовлетворённости клиентов: с 98% на начало года, до 106% выполнения цели по CSAT на конец 2025 года.

Расскажу вам историю, которая подтверждает успех применения этой практики ещё в период работы в линии. Она тронула меня до глубины души и показала, что мы все не просто сотрудники, а в первую очередь люди. Так я пришла к человечности до того, как это стало мейнстримом. Ко мне обратился одинокий дедушка и сообщил, что ему срочно требуется помочь в быту. Клиент не смог сам связаться с соц. работником и позвонил на первый номер, который ему пришел в голову - 900. Хоть вопрос и не касался продуктов банка, я не отказалась в помощи, и сама позвонила в социальную службу с просьбой приехать к клиенту. Моя помощь сыграла важную роль в отношении клиента к Сберу. Сбер - не просто банк, а помощник, который всегда рядом.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Сбер ценит мою работу, и в прошлом году она была отмечена на самом высоком уровне. Я получила почётную грамоту за высокое качество обслуживания от Первого заместителя Председателя Правления Сбербанка Кирилла Царёва. Эта высокая награда является подтверждением моего мастерства и высокого уровня компетенций. Такие успехи подчеркивают мою преданность делу, постоянное стремление совершенствоваться и превосходить ожидания клиентов.

Помимо профессиональных наград в нашем контактном центре есть приятная традиция - вручать письма благодарности родителям лучших сотрудников. У моих родителей такое письмо есть, они очень рады и очень гордятся моими успехами (приложение 1, стр. 6).

Вне работы я занимаюсь танцами. В спортивном направлении неоднократно становилась Чемпионкой России начиная с 2016 года, а в 2019 году стала бронзовым призёром на Чемпионате Мира в г. Бонн (Германия) и получила звание Мастера спорта международного класса по танцам на колясках. Одержала победу на Кубке Мира в 2019 в г. Санкт-Петербург. В данный момент я занимаюсь в народном коллективе «Танцы без границ». Наши танцевальные программы регулярно транслируются на региональных ТВ-каналах. Я с удовольствием провожу мастер-классы по танцам на колясках в разных городах России (приложение 1, стр. 7).

В каждой сфере своей деятельности я с удовольствием беру максимум для своего саморазвития. Сбер помогает развивать мне навыки общения и мышления. Танцы учат меня упорству и красоте духовной. Я считаю себя победителем по жизни. Мне хочется побеждать не только на паркете, но и в профессиональной сфере, поэтому я пришла за «Хрустальной гарнитурой»!

Спасибо за внимание!

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Курочкина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Клиентский менеджер