



## 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>	Лыхина Анастасия
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Сбер
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Новосибирск
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	1000
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru/">https://www.sberbank.ru/</a>



### ИМИДЖ НОМИНАНТА

<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

Представьте: просторная площадка для игры в баскетбол, гул голосов болельщиков и зрителей, яркий свет прожекторов. Все внимание на игроков. Вот в руки форварда летит мяч, он ловит передачу, молниеносно обходит игроков команды соперников и ловко забрасывает первый гол в кольцо. Трибуны ликуют!

А теперь перенесемся немного ближе — к моему рабочему месту. Меня зовут Анастасия Лыхина, и я работаю оператором приоритетной поддержки корпоративных клиентов Сбера в г. Новосибирск. Моя сверхспособность — мгновенное преодоление всех преград, встающих на пути клиента к удобному и понятному взаимодействию с нашими продуктами. Но дело вовсе не ограничивается простой консультацией — это настоящее состязание за качество обслуживания, совсем как баскетбольный матч.

Подобно тому, как в любом чемпионате по баскетболу в конце сезона определяют самого ценного игрока, так и в нашем Центре корпоративных решений ежегодно проводят отбор лучших специалистов, присваивая титул «Лучший оператор отдела». Именно благодаря сформированным в профессиональном спорте личным качествам: упорству, самосовершенствованию, целеустремленности, непоколебимости я смогла заслуженно получить это звание уже в течение первого года работы в компании.

Цель моей работы предельно ясна: каждое общение с клиентом должно стать выигрышным моментом для банка. Это значит, что независимо от того, какой сложный случай окажется передо мной, я обязана справиться с ним эффективно и профессионально. В любой ситуации важно сохранить высокий уровень доверия клиентов, поддержать репутацию банка и внести личный вклад в развитие качественного обслуживания.

Каждый раз принимая звонок, превращаю вопрос клиента в приятную и продуктивную беседу с оператором. Также как и у разыгрывающего баскетбольной команды, моя главная задача — подобрать тактику решения вопроса таким образом, чтобы провести эффективное нападение и принести команде наибольшее количество очков в турнирной таблице. Ведь в конечном итоге именно довольные клиенты формируют лояльность к бренду и способствуют росту бизнеса. Для меня эта цель стала своеобразным символом моего пути в Сбере.

Ежедневные задачи, которые стоят передо мной: поддержание высокого уровня компетенций, быстрое и точное обслуживание, формирование лояльности клиентов. Все как в большом спорте: не компетентен – не сможешь применить определённые навыки, в той или иной ситуации. Не точно действуешь – потеряешь лояльность клиента (пропустишь бросок из-под кольца). Потеряешь лояльность клиента – поставишь репутацию команды под сомнение (команда проиграет чемпионат).

Моя миссия — поддерживать стандарты качества обслуживания на самом высоком уровне и вносить личный вклад в развитие бренда Сбера.

Моя история пишется успеха каждый день маленькими шагами увлеченного игрока, идущего к главной мечте своей команды — стать чемпионом в обслуживании клиентов.

## ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Будучи оператором приоритетной поддержки Сбера, я ощущаю себя ведущим игроком в решающем матче чемпионата России, где каждое правильное решение ведет команду к победе, а ошибка грозит потерей позиций. Клиентские обращения напоминают непредсказуемую игру.

Стратегические и операционные цели банка ориентированы на улучшение качества обслуживания, привлечение новых клиентов и расширение доли рынка. Среди ключевых целей, на которые я могу влиять как оператор — повышение удовлетворенности клиентов (мой средний показатель CSAT за год 4,96), сокращение среднего времени обработки обращений (средний показатель АНТ за год 431 секунда), увеличение производительности работников (в среднем за день, мне удается принять 30 звонков в день, тогда как средний показатель по сектору составляет — 23 звонка), снижение количества повторных обращений и сохранение высокого уровня доверия клиентов к бренду.

Основные цели моей работы, поддерживающие общие цели банка, включают: своевременное принятие звонков (показатель скорости поднятия трубки составляет 2,5 секунды), предоставление быстрых и точных решений с первой попытки (92% обращений закрываются с решением вопроса на первой линии). Это значит, что каждый день я действую подобно опытному разыгрывающему игроку: контролирую темп диалога, выбираю оптимальные решения и взаимодействую с нужными

подразделениями для комплексного решения задач.

Подводя итоги анализа собственной деятельности, прихожу к выводу: профессия оператора полна эмоций и ответственности. Каждый звонок — реальный шанс укрепить бренд Сбера и приблизить компанию к выполнению важнейших стратегических задач.

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Держать высокие показатели на протяжении всего сезона — залог успеха в любом чемпионате. Что же означает держать показатель успешности для оператора приоритетной поддержки Сбера?

Два ключевых показателя определяют успех моей работы. Их можно сравнить с личными показателями игроков во время игрового сезона:

- АНТ (Average Handling Time) — среднее время обработки звонка. Данный показатель отражает мою способность быстро находить решение вопроса во время звонка.

Показатели АНТ за четыре квартала текущего года демонстрируют значительную динамику снижения:

- I квартал: 538 секунд (норма выполнена на 101%)
- II квартал: 430 секунд (норма выполнена на 123%)
- III квартал: 387 секунд (норма выполнена на 137%)
- IV квартал: 369 секунд (норма выполнена на 143%)

При такой динамике мне удается помочь большему количеству наших клиентов.

- Производительность сотрудника (УП) измеряется количеством принятых звонков и выражается в условных продуктах. Значение УП за один звонок варьируется в зависимости от типа потока входящих обращений. Моя производственная статистика впечатляет: процент выполнения плана составляет 117 пунктов. Высокая производительность оператора уменьшает время ожидания клиентов на линии, ускоряет разрешение их вопросов и увеличивает общую степень доверия сервисом.

Моя главная цель — укрепить лидерские позиции по показателям и непрерывно повышать собственную эффективность. Планирую развивать профессиональные навыки, сохранять стабильно высокий уровень продуктивности и сокращать время обработки запросов. Эти амбициозные задачи буду достигать с помощью обучения ораторскому искусству, посещения мастер-классов от ведущих экспертов банка, целенаправленной работы над самосовершенствованием, стремясь регулярно демонстрировать превосходные результаты и вдохновлять команду новыми успехами.

Я убеждена, что работа — это профессиональный спорт. А значит настойчивость, дисциплина и постоянная подготовка позволят выйти на пик формы и выиграть чемпионат — будь то профессиональная баскетбольная лига или служба поддержки Сбера.

## КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Считаю, что клиентский опыт — важнейшая составляющая работы оператора на входящих звонках. Подобно игре в баскетбол, где одинаковое значение имеют как атакующая стратегия, так и надёжная защита, я глубоко понимаю значимость каждого моего шага в диалоге с клиентом. Любой звонок подобен отдельному эпизоду спортивного поединка, где от точности и правильности моих действий зависит конечный исход всей игры нашей команды. Используя спортивную

метафору, моя цель — показать безупречное выступление и оставить у клиента яркие позитивные впечатления.

Влияние на клиентский опыт проявляется через ключевой показатель:

- CSAT (Customer Satisfaction Score) — это метрика, измеряющая, насколько клиенты довольны продуктом, услугой или взаимодействием с компанией.

В 2025 году моя динамика выполнения индивидуального плана по этому показателю выглядит следующим образом:

- I квартал: выполнение плана на уровне 101,75%
- II квартал: значительное ускорение и достижение 102,02%
- III квартал: стабильный показатель на уровне 103,28%
- IV квартал: стабильно высокое значение в размере 104,63%

Словно игрок, который совершенствует свою технику бросков в корзину, я осознала ценность внимательности к деталям каждого обращения. К сожалению, ошибки и неудачи случаются с каждым.

Главное вовремя заметить неточность в знаниях и своевременно обновить знания. Прорабатывая каждую ситуацию индивидуально, глубоко погружаясь в процесс консультации и анализируя сложные случаи, я смогла существенно повысить уровень доверия и удовлетворенности клиентов.

За последние полгода 13 клиентов остались теплые персональные отзывы о моей работе, щедро делясь словами благодарности. Примечательно, что большинство похвал прозвучало по завершении диалогов, что ярко подчеркивает высокое качество обслуживания и индивидуальный подход к каждому клиенту. Один из отзывов звучит так: «Получил быстрый ответ, исчерпывающие разъяснения и идеальное решение своей проблемы. Ставлю сотруднику высшую оценку и рекомендую поощрить премией!».

В новом году моя цель — поднять планку еще выше, сосредоточиться на проработке важных моментов и достижении баланса между скоростью обработки и качеством услуг. Используя полученные уроки, я настроена увеличить показатели CSAT и обеспечить стабильное улучшение клиентского опыта. Ведь только настоящие профессионалы способны пройти путь от новичка до легенды, вдохновляя окружающих на высокие достижения.

## ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Наш сектор приоритетной поддержки — это сильнейшая команда игроков, действующих как единый организм, гарантирующий идеальную передачу мяча и попадание в корзину при каждом броске. Настоящая магия рождается именно в синхронизации действий — словно изящный пас, приводящий к красивому попаданию в корзину.

Руководители нашей команды выполняют роль мудрых тренеров, обладающих секретами идеальной стратегии нападения и обороны. Организованные ими мероприятия помогают нам становиться сильнее как индивидуально, так и в группе. Совещания и обучающие мероприятия напоминают разминку перед началом игры, где мы приобретаем новые навыки, обсуждаем ходы и анализируем возможные ошибки.

Вместе мы смогли вывести ряд значимых показателей на качественно новый уровень:

- Доля обращений с длительной обработкой (T72+) опустилась с изначально предусмотренного уровня в 4% до фантастически низкого показателя в 2%. Это словно игра мечты, где

минимальное количество промахов и потерь приводит к невероятной серии побед.

- Доля обращений, закрытая в стандартное время (T24), взлетела с плановых 85% до впечатляющего уровня в 92%. Наши постоянные тренировки сделали возможным поразительно точную игру: минимальное количество нерешённых задач, идеальная обработка запросов и счастливые улыбки наших клиентов.

Подобно хорошим напарникам на площадке, мы реализуем изящные решения, осваиваем новые техники, повышаем выносливость и реакцию. Руководствуясь принципами честной игры и здорового соперничества, мы непрерывно двигаемся вверх, наслаждаясь радостью совместных побед – решенных вопросов клиентов.

Сотрудники открыто признают, что чувствуют причастность к чему-то большему, видят результаты своей работы и гордятся принадлежностью к команде победителей. Наш коллектив вырос до уровня настоящей дружной семьи, готовой плечом к плечу идти к любым вершинам.

Мы вместе празднуем свои маленькие и большие победы, радуясь каждому новому достижению и вдохновению от ощущения, что делаем нечто действительно важное и нужное для тысяч людей, которые полагаются на нас каждый день.

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

На площадке кипит борьба, зрители затаили дыхание, счёт сравнялся... И вот тут вступает главный герой — защитник, умеющий переломить ход игры одним точным движением. Примерно так я ощущаю себя, когда поступает нестандартный звонок.

Иногда на линию обращаются эмпатично отстаивающие позицию клиенты. Ощущаются такие звонки как внезапный прессинг противника на площадке. Вместо паники я реагирую спокойно и уверенно, стараясь направить энергию клиента в конструктивное русло. Тут пригодится и творческий подход, и хитрость настоящего профи: открытая улыбка в голосе, эмпатия и деликатность помогают разрядить обстановку и перевести диалог в позитивное русло.

Трудности встречаются нередко: сложная проблема, нестандартный вопрос, неожиданный поворот. Но каждое препятствие воспринимается мной как стимул для саморазвития. В такие моменты вспоминаются слова моего тренера: «Негативная энергия — топливо для роста».

В периоды резких скачков интенсивности звонков я разработала собственную технику концентрации внимания: метод фокусировки на главной проблеме, отсечение мелочей и быстрая ориентация в сути обращения. Одно из нововведений — использование списков готовых фраз, упрощающих обработку обращений. И еще один подход — разделение задач на легко разрешимые и сложные, что помогает равномернее распределять нагрузку.

Планы на будущее просты и понятны: расти, изучать новое, передавать опыт молодым сотрудникам. Главное — сохранять спокойствие, уметь импровизировать и творчески подходить к решению любых вопросов. Моя мечта — однажды увидеть себя в списке лучших игроков (работников), чьи приёмы стали легендарными, чья невозмутимость помогла команде подняться на пьедестал славы.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Хороший игрок баскетбольной команды строит победу на точности передач, глубоких знаниях игры

и психологии партнёров. Так и я, будучи оператором приоритетной поддержки Сбера, выстраиваю свою работу на фундаменте глубоких знаний, строгой дисциплины и постоянном обучении.

Моя философия успеха основана на простых правилах: глубокое понимание продуктов банка + неукоснительное исполнение инструкций + личное отношение к каждому клиенту и коллеге = отличная игра и высокий клиентский опыт.

Наиболее эффективные методы, которыми я пользуюсь: глубокое знание продукта и услуг, техника активного слушания, управление эмоциями. Так, умение установить доверительный контакт с клиентом, успокоить его и плавно направить к решению вопроса напоминает мастерски выполненную передачу партнёру в игре. Для того чтобы завоевать расположение клиента, важно сначала активно выслушать его жалобу, позволить выразить накопившиеся эмоции. Затем, сохраняя доброжелательность и уверенный тон, сообщить позвонившему, что мы всегда готовы устранить возникшую сложность.

Простые истины вроде регулярного обновления знаний, освоения новых техник и владения методами саморегуляции приносят хорошие результаты везде, где требуется эффективное обслуживание клиентов.

Поэтому считаю себя достойной звания победителя в номинации «Оператор года». Моя работа — это воплощённый пример правильного подхода к обучению и культуре обслуживания, который достоин подражания и распространения в других организациях.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Секрет моего успеха — это гармоничное переплетение профессиональных достижений и внерабочих интересов, обогащающих личность и раскрывающих потенциал.

Уже в школьные годы я увлекалась баскетболом, и это увлечение переросло в серьезное занятие. Студенткой университета мне удалось стать кандидатом в мастера спорта и вместе с командой завоевать звание чемпионов России. Занятия спортом дали мне многое: физическую форму, волевые качества, умение работать в команде и брать ответственность за результат. Все эти черты впоследствии оказались незаменимы в моей работе оператора приоритетной поддержки Сбера.

В нашей команде я Бадди: помогаю новым сотрудникам быстрее освоиться, разобраться в особенностях работы и адаптироваться к коллективу. Радостно наблюдать, как вчерашние стажёры растут в профессионалов и сами передают знания.

Профессиональная помощь людям требует внутреннего баланса и стрессоустойчивости. Достичь этого мне помогают занятия йогой и всестороннее развитие. Огромную роль играет внутренняя мотивация и любовь к делу. Всю карьеру меня сопровождают стремление к росту, получение новых знаний и демонстрация высоких результатов. Лучшей наградой служат признание коллег, благодарность клиентов и положительные отзывы.

Напоследок скажу: за каждым результатом стоит огромная работа, полная успехов и неудач, радости и разочарования. Настоящий профессионал отличается тем, что учится на собственных ошибках, принимает критику и неустанно ищет пути к самосовершенствованию.

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Лыхина
---------	--------

ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анастасия Юрьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист