




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №26ССА-000  
**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА  
**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

НОМИНАНТ	Потапенко Елизавета
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СТД Петрович
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Великий Новгород
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	931
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	<a href="https://petrovich.ru/">https://petrovich.ru/</a>
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	<a href="#">Посмотреть загруженный файл »</a>
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на видео	<a href="https://vk.com/wall-138558556_11794">https://vk.com/wall-138558556_11794</a>

**ВАШЕ ЭССЕ**  
**ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ**

Меня зовут Лиза, мне 22 года, и с августа 2024 года я работаю в компании «Петрович». Моя работа - как вязание: требует терпения, внимания к деталям и умения видеть картину целиком, даже когда пока перед глазами - только один «ряд».

Как вы уже поняли, вязание - мое хобби. Я вяжу с подросткового возраста, и за это время

убедилась, что это не просто способ расслабиться, а настоящая школа концентрации и усидчивости. Эти качества как нельзя лучше пригодились мне в профессии.

«Петрович» - моё первое место работы. Признаюсь, мои представления о работе были далеки от реальности: я ожидала жёсткой корпоративной среды и сложной адаптации. Но всё оказалось иначе. Меня окружили поддержкой, дали чёткую структуру, обучение и реальную возможность развиваться.

В компанию я пришла на должность дистанционного менеджера по сопровождению сайта. В моих обязанностях было оформлять заказы, созданные клиентом на сайте, согласовывать услуги от распила до колеровки, а также консультировать по всем интересующим вопросам.

Проработав всего 3 месяца, я получила приглашение участвовать в тестировании новой модели продаж. Переход оказался не таким простым, как я рассчитывала. Например, мне не удалось сдать итоговый экзамен с первого раза - и это стало моментом переосмысления и внутреннего роста.

В среднем адаптация новичков занимает более полугода, но я справилась за 3 месяца. Это потребовало максимальной сосредоточенности, самоотдачи и умения быстро учиться.

В августе 2025 года я прошла переобучение и сейчас я менеджер по сопровождению продаж в дискретных каналах (почта, чаты, мессенджеры). В мои задачи входит корректировка уже созданных заказов. Например, добавление позиций и услуг, перенос даты доставки, проверка баланса и даже различные бухгалтерские вопросы.

Я умею быть на шаг впереди, предугадывать вопросы и предлагать решения ещё до того, как клиент их озвучит. В условиях дистанционного формата, где общение с клиентом происходит через чаты и почту, особенно важно сохранять цельность и непрерывность диалога. Часто с одним клиентом могут работать сразу несколько операторов и моя задача - грамотно подключиться к разговору так, чтобы клиент не заметил смены специалиста.

В дискретных каналах важно понимать, когда достаточно просто чётко и ясно предоставить информацию, а когда важно проявить участие - без шаблонов, механических фраз и пустой вежливости. В отличие от голосового общения, в переписке нет интонации, через которую можно выразить сочувствие или поддержку - всё передаётся словами, стилем, вниманием к деталям. Для меня важно не просто закрыть запрос, а сделать так, чтобы клиент почувствовал: его услышали, поняли и действительно помогли.

Моя цель - содействовать развитию компании, увеличивать её прибыль и помогать клиентам в их ремонтных задачах, делая процесс покупки и консультации максимально простым и человечным. Каждую «петлю» своей работы я делаю ровной и прочной. В моей работе важны не только быстрые ответы, но и точность, доброжелательность и вовлеченность.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Стратегические цели компании «Петрович» таковы:

- Занимать лидирующие позиции на рынке DIY Российской Федерации;
- Вести эффективный бизнес, направленный на максимизацию прибыли.

Не смотря на то что, моя главная задача - корректировка готовых заказов, я каждый день вношу вклад в увеличение прибыли компании, предлагая клиентам не только необходимые товары, но и дополняющие их услуги и сопутствующие позиции.

Я влияю на бизнес конкретными, измеримыми результатами. Один из них - мой средний чек. Он стабильно выше, чем у коллег моей группы, что отражено в презентации (см. слайд 3). Это прямой показатель того, что я не просто оформляю корректировки, а предлагаю клиентам действительно комплексные решения, которые закрывают их потребности и увеличивают вклад в оборот компании.

Второй важный фактор - мой постоянный профессиональный рост. За год работы я прошла более 40 часов самостоятельного обучения по ассортименту на нашем корпоративном сайте, чтобы осознанно давать рекомендации и уверенно ориентироваться даже в сложных категориях. Это реальная инвестиция, чтобы в будущем перейти в продажи - направление, которое для меня является следующим карьерным шагом.

И, конечно, важнейшая часть влияния на бизнес - это мнение клиентов. Мой CSI (показатель удовлетворённости клиентов) всегда остаётся на высоком уровне. При норме не менее 90% мой показатель остается не ниже 97% (см. слайд 4). Клиенты отмечают внимательность, профессионализм и желание реально помочь, а высокий уровень удовлетворённости напрямую влияет на лояльность, повторные покупки и восприятие бренда «Петрович» в целом.

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Моя работа требует высокой концентрации, ответственности и умения сочетать скорость с точностью. Для меня важно не просто выполнять задачи, а делать это с качеством. Мои результаты за год - это отражение профессиональной стабильности, самодисциплины и искреннего желания быть полезной каждому клиенту.

Скорость первого ответа в чатах - 9,3 секунды при норме не выше 20 секунд (см. слайд 6). Это показатель моей вовлеченности и способности оперативно реагировать на запросы даже при большом потоке обращений.

Мониторинг качества моих контактов стабильно держится на уровне не менее 90% (см. слайд 7). Для меня это подтверждение того, что я умею не только быстро и точно работать, но и соблюдать все стандарты сервиса, корпоративные ценности и культуру общения.

За полгода работы у меня было всего 1 ошибка - и она стала для меня важным уроком (см. слайд 8). Я отношусь к ошибкам как к области для самосовершенствования.

Для того, чтобы не совершать ошибок и не повторять прошлых, я активно вела чек-лист самопроверки. Такой подход помог мне не просто избегать неточностей, но и постоянно совершенствовать собственные умения. Уже сейчас в нем нет надобности, так как со временем я отточила свои навыки и глаз стал «наметан» на любые ошибки.

Когда я перешла из одного отдела в другой, изменилась и специфика работы. Новые процессы, новые форматы общения с клиентами - всё это потребовало перестройки. И, конечно, первые показатели были не идеальными. При норме АНТ (среднего времени обработки обращения) в 345 секунд, в августе мой результат составлял 476 секунд. Но я никогда не воспринимаю такие ситуации как неудачу - для меня это отправная точка для роста. На слайде 9 в презентации вы видите показатели с августа, так как именно в этом месяце я перешла на новую должность.

Я начала анализировать, где именно теряю время: какие запросы требуют лишних уточнений, где можно оптимизировать действия, какие типовые ситуации стоит проработать заранее. Тогда я стала активно пользоваться собственными шаблонами для быстрого ответа, которые распределены по группам (см. слайд 14). Например, бухгалтерские запросы, вопросы по доставке и подъему.

Именно такая динамика развития показывает, что я уверенно двигаюсь вперёд и каждый день становлюсь сильнее как специалист. И пусть пока показатель ещё немного завышен, я знаю, что когда вы будете читать это эссе, он уже будет в пределах нормы.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

Скажите, вы когда-нибудь делали ремонт? Если да, то знаете - это целое испытание на терпение, выдержку и способность сохранять спокойствие.

Работая оператором, я поняла: моя миссия - не просто помочь оформить заказ или решить технический момент. Моя задача - сделать так, чтобы человек почувствовал, что его услышали, поняли и помогли. Ведь за каждым обращением стоит живой человек - с усталостью, ожиданиями, эмоциями и своей историей ремонта.

Один из случаев, который особенно запомнился, был связан с клиентом, оформлявшим возврат товара. Он признался, что просто вымотался - ремонт длится уже несколько месяцев, подрядчики подвели, а дома полный хаос. Казалось, ему нужно было не столько оформить возврат, сколько просто выговориться. Он даже прислал фотографии своего «поля боя» - комнаты, где вперемешку лежали инструменты, мешки штукатурки и пыль. В тот момент я поняла: я не просто оператор. Я человек, который может дать немного тепла и внимания тому, кто на другом конце экрана. Мы поговорили, я помогла оформить возврат, выслушала и поддержала.

Другой случай был не менее показательный. Клиент написал на почту, но не смог чётко сформулировать запрос и попросил, чтобы я ему перезвонила. В процессе разговора он честно признался: «Я сам до конца не понимаю, что мне нужно...». Он знал, что ему нужен какой-то договор, но не мог точно объяснить, какой именно и для каких целей. В этот момент я уловила маленькую деталь - нить, за которую можно потянуть, и постепенно помогла ему разобраться в сути вопроса. Формулировки постоянно менялись, он путался в терминах и явно испытывал затруднения. В такие моменты важно не просто отвечать шаблонно, а уметь «схватить» смысл между строк. Шаг за шагом картина прояснялась. Клиент рассказывал больше, уже увереннее опираясь на мои уточнения. И я предложила конкретный вид договора, который идеально подходил под его ситуацию. В этот момент клиент облегчённо признал: «Да! Именно это мне и нужно было, но я никак не мог сформулировать». Мы вместе нашли нужное решение, и в конце разговора он сказал: «Елизавета, Вы так помогли. Спасибо за вашу работу!».

Это был не просто благодарный клиент - это было подтверждение того, что даже в переписке или коротком звонке можно подарить человеку спокойствие.

У нашей компании есть миссия, которая мне очень близка: Помогая человеку обустроить жизнь и окружая его заботой, мы делаем лучше: Себя, компанию и мир вокруг! Именно она - моя путеводная звезда в диалоге с клиентами, что подтверждают их благодарные отзывы (см. слайд 10).

## **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)**

Несмотря на то, что я работаю дистанционно, за это время мне удалось почувствовать себя полноценной частью команды. В нашей работе важен вклад каждого сотрудника, как и в вязании каждая петля важна для создания цельного узора.

Удаленность не мешает нам быть сплоченными - уже трижды я встречалась с коллегами из Уфы: на

новогоднем корпоративе, мастер-классе по рисованию и визите директора контакт-центра (см. слайд 11). Эти встречи помогли не только лучше узнать друг друга, но и укрепили командный дух.

Я активно участвую в жизни нашей группы - организовала викторину, по вопросам, которые задают коллеги обращаясь на линию помощи. Линия помощи - это опытные специалисты, которые помогают операторам разобраться в сложных вопросах и оформлении заказов. Данная викторина была сделана, чтобы закрепить часто задаваемые вопросы в игровой форме. Благодаря ей звонки на линию помощи были снижены (см. слайд 12), а показатель времени обработки заказа у многих вошел в норму, так как не было необходимости перепроверять или уточнять детали оформления.

Так как наша группа была сформирована совсем недавно, в круговороте бесчисленных запросов во время сезона работы, совершенно не было времени на полноценное знакомство со всеми коллегами из группы. Именно поэтому, совместно с руководителем группы мы придумали ещё одну викторину на знакомство, где каждый сможет рассказать о себе и своих увлечениях. Благодаря этой викторине я узнала, что в нашей группе есть профессиональный кондитер и аниматор!

Мне важно не только справляться со своими задачами, но и помогать другим - это создаёт ощущение крепкой, надёжной команды, где каждый знает: его не оставят один на один с проблемой. Мой вклад ценит не только мой руководитель, но и коллеги, их отзывы можно увидеть на слайде 13.

Такая атмосфера мотивирует развиваться, делиться опытом, проявлять инициативу. Каждый из нас старается вносить в это полотно свою нить - будь то участие в командных активностях или простая человеческая поддержка в нужный момент. Именно благодаря таким отношениям работа не превращается в рутину, а становится общим делом, которое хочется делать хорошо.

## **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

Одна из важных черт, которая помогает мне развиваться в профессии - это умение не обходить трудные темы стороной, а разбираться в них до конца. Так, например, сантехника давалась мне нелегко: большое количество терминов, деталей, стандартов и нюансов. Но вместо того, чтобы «перелистнуть» неудобный раздел, я выстроила собственную систему обучения.

Сначала я посмотрела обучающие видео, чтобы увидеть процессы глазами мастеров и понять общую логику. Затем - обратилась к нейросетям, которые помогли структурировать информацию и даже сделали для меня наглядные схемы и пояснения сложных технических моментов простым языком.

Этот подход оказался невероятно эффективным: когда ты понимаешь принцип, а не просто запоминаешь продукт, работа становится легче и увереннее.

Но мой главный ресурс - это мой отец, Александр Валентинович. Он мастер-универсал с более чем 40-летним стажем, человек, который может построить дом «с нуля» и довести его до последнего плинтуса. Когда у меня появляются вопросы по материалам, технологии монтажа или инструментам, я всегда могу обратиться к нему. Иногда, если есть возможность, я приезжаю на объект и смотрю, как всё происходит вживую: как устанавливают сантехнику, как готовят стены, как работают с материалами. Где-то он даёт попробовать самой - и такой опыт бесценен.

Иногда из-за проблем со здоровьем мне приходится работать из кровати, но и здесь я нашла решение.

Мне помогает специальный столик для ноутбука с системой охлаждения - он позволяет сохранять комфорт и продуктивность, не снижая темпа работы (см. слайд 14).

Эта комбинация самостоятельного изучения, работы с обучающими материалами, помощи технологий и консультаций с профессионалом - стала моей лучшей практикой.

## **ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ**

Быть победителем - значит не только показывать высокие результаты, но и делать это системно, стабильно и с искренним желанием расти. И именно совокупность моих показателей, подхода к работе и личного развития делает меня достойной победы в номинации «Параоператор года».

За время работы в «Петровиче» я прошла путь, который обычно занимает намного больше времени. Я не просто вышла в норму, а превзошла её - от скорости обработки запросов до качества мониторинга контактов. Мои ключевые показатели держатся на высокой планке. Всё это говорит о том, что я не просто выполняю задачи - я делаю это максимально эффективно и с ориентацией на клиента.

За свои достижения я была награждена поездкой в Великий Новгород, где увидела работу строительного центра изнутри, познакомилась с коллегами и директором контакт-центра Еленой Викторовной Майер (см. слайд 16). Здорово, что поездка совпала с 18-летием КЦ!

Важно и то, что я прошла внутренний отбор, став победителем номинации «Параоператор года». Среди участников были коллеги со стажем от 3 лет и выше - люди, которые находятся в профессии гораздо дольше меня. Но именно мои показатели, качественная подготовка и подход к выполнению заданий привели меня к победе. Это стало подтверждением того, что результат определяется не сроком работы, а стремлением, мотивацией и реальными достижениями.

Каждый месяц я демонстрирую рост, изучаю ассортимент, оттачиваю навыки, применяю технологии и выстраиваю взаимодействие с клиентами так, чтобы укреплять доверие к компании. Мой вклад - это сочетание эффективности, инициативности, клиентоориентированности и умения быстро осваивать новые подходы.

Именно поэтому я считаю, что не просто участвую, а действительно соответствую уровню победителя в номинации!

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Оглядываясь назад, я понимаю, насколько стремительным и насыщенным оказался мой путь. Ещё недавно я только входила в профессию в компании «Петрович», а сегодня могу уверенно сказать: для меня это не просто работа, а место, где я расту, учусь и становлюсь сильнее каждый день.

Каждый новый запрос, каждая нестандартная ситуация - это возможность узнать что-то новое: разобраться в технических нюансах, освоить новую функцию в системе или почувствовать человека по короткой фразе.

Активность и стремление развиваться всегда были моими сильными сторонами. Во время учёбы в колледже я два года подряд принимала участие в региональном этапе чемпионата «Абилимпикс» по документационному обеспечению и архивоведению. В первый год я заняла второе место, а на следующий - стала победителем. Этот опыт научил меня главному: не сдаваться, работать над ошибками и идти вперёд, даже если путь кажется трудным. И, что важно, навыки, полученные там - внимание к документам, аккуратность, структурное мышление - стали основой и для моей сегодняшней работы, где документы и точность также играют ключевую роль.

Быть оператором - значит быть частью чего-то большего: помогать людям, давать уверенность, создавать комфорт и порой возвращать спокойствие, когда его так не хватает.

И если бы мне нужно было выбрать одно слово, чтобы описать мой путь, я бы сказала - «рост». Рост через труд, через людей, через внимание к деталям и через ту самую «петлю за петлёй», из которых складывается шарф, карьера и чувство настоящего удовлетворения.

---

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Потапенко
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Елизавета Александровна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Менеджер по сопровождению продаж