



ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №26CCA-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Кулиева Любовь
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	https://petrovich.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	

Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на видео	https://vk.com/wall-138558556_11793

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Добрый день, уважаемые члены жюри! Если вы читаете эти строки, значит пришло время рассказать историю о том, как маленькая звездочка из Екатеринбурга стала яркой звездой клиентского сервиса в строительной галактике «Петровича».

Меня зовут Любовь Кулиева, я дистанционный менеджер по сопровождению продаж в

строительном торговом доме «Петрович».

Я из города сильных духом людей, из сердца России – Екатеринбурга. Как и мой город, я стремлюсь к высоте, совершенству в своем деле. Стойкость, сила духа и честность – это помогает мне развиваться в «Петровиче».

С самого детства космос был моей страстью. Любовь к звездам научила меня главному – честности и искренности. Звезды были моим источником сил и поддержки и теперь я сама стала звездой.

Свой путь в неизведанную галактику строительных материалов я начала в 2022 году.

Строительные материалы, их характеристики, сложные расчеты – казались сложнее, чем настройка космического корабля. С самого начала я знала – я стану лучшим специалистом, стану путеводной звездой, помогу успешно завершить ремонт каждому клиенту.

В начале моего пути стояли **задачи**:

- В совершенстве знать ассортимент;
- Четко и качественно обрабатывать запросы;
- Решать любые, казалось бы, нерешаемые задачи;

И, самая интересная:

- Предвосхищать потребности клиентов, чтобы их опыт покупки с «Петровичем» был безупречным.

Спустя три года я с гордостью могу сказать, что достигла намеченных орбит и даже больше.

Мои достижения

- **Успешно овладела знаниями ассортимента.** Сдаю ежеквартальные тесты на знание ассортимента с результатом 85% и выше (Слайд 3)
- **Специалист - мультискайлл.** Освоила новые направления – от расчета краски до установки дверей.
- **Вхожу в топ лучших операторов.** Из 930 специалистов отбирали топ 40 и я, благодаря своим высоким показателям в него вошла.
- **Победила на внутреннем конкурсе «Оператор года 2025»,** что стало моим билетом на «Хрустальную Гарнитуру»
- **Обучила более 50-ти новых сотрудников.** Некоторые из них стали помощниками руководителей и входят в кадровый резерв на руководящую должность. **Провела более 10 обучений** для действующей команды.

В Контакт – центре «Петровича» разработана структура, где каждый специалист занимается определенным направлением. Начиная от новых сотрудников с минимальным количеством задач, заканчивая опытными профессионалами, способными решить любую задачу. Моя должность – это и есть те самые профессионалы.

Представьте, вы оформили доставку, а в программе что-то пошло не так, и машина не уехала вовремя. Или при оформлении была допущена ошибка. Такие заказы попадают ко мне с пометкой «Разобраться». Я изучаю заказ, нахожу причину, почему заказ не отправился к клиенту и исправляю ситуацию. Чаще всего клиенты даже не знают, что заказ мог к ним не приехать, потому что мне удается исправить все вовремя. Но бывают случаи, когда незаметно сделать это не выходит и тогда моя задача – договориться с клиентом так, чтобы он остался доволен заказом, а Контакт – центр не понес расходов на компенсацию доставки.

Кроме работы с заказами, я работаю с оформлением дополнительных услуг: установка дверей, укладка напольных покрытий, керамогранита и монтаж сантехники. Это большой мир ремонта

«под ключ» – сервисы ЭКОсистемы «Петровича».

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Работать в «Петровиче» значит работать в ведущей компании России по продаже строительных материалов. И в первой компании, развивающей сервисы услуг, для ремонта «под ключ». У компании определены стратегические цели – лидерство на рынке и рост прибыли. Как оператор, я ключевое звено на пути к этим целям.

Я, как профессионал в своем деле, в первую очередь оберегаю готовые заказы. Моя задача понять, что пошло не так при оформлении заказа и сделать так, чтобы он приехал к клиенту вовремя. В среднем за месяц я спасаю 150 заказов. Они могли стать ошибкой для оператора – стать причиной срыва доставки. Среднее число ошибок по всему Контакт – центру в месяц – 1096. (Слайд 6) И их могло бы быть больше, если бы не моя работа.

Каждый спасенный заказ позволяет компании сохранить деньги, которые ей пришлось бы тратить на компенсации клиентам. Средний размер компенсации 1500 руб. Таким образом, ежемесячно я сохраняю компании более 220 тысяч рублей.

Я помогаю «Петровичу» сохранить клиента, ведь одна не приехавшая вовремя машина незамедлительно уменьшает лояльность покупателя. А каждая вовремя приехавшая желтая газель доставки – это довольный клиент, сохраненная лояльность и сэкономленные средства компании.

Лето у «Петровича» самый насыщенный период. В это время число заказов увеличивается, клиентам приходится долго ждать на линии. Для того, чтобы качество сервиса не снижалось, я выхожу на внутреннее совмещение. Я дополнительно работаю на линии для консультации клиентов и редактирования заказов. За 3 месяца я провела 80 дополнительных часов с клиентами (Слайд 7). Так я помогла компании снизить нагрузку на Контакт – центр и ускорить обработку запросов клиентов.

Показатель лояльности клиентов к компании (NPS) всегда на уровне! (Слайд 7)

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

В марте 2025 года я стала омниканальным специалистом. Диапазон моих задач стал больше. Каждый день я работаю над своими показателями, чтобы быть на высоте и освещать путь коллегам.

Мои показатели:

AHT (общее время обработки) – 390 секунд при норме не более 550 секунд. У нас в отделе высокая норма по всему Контакт – центру, так как мы работаем с самыми сложными задачами и решаем непростые вопросы. Я достигаю поставленного значения за счет глубин своих знаний и опыта. (Слайд 4)

ACW (время обработки контакта, после разговора) – 43 секунды, при норме не более 100 секунд. Я решаю все задачи во время разговора, не оставляя «хвостов». (Слайд 5)

Мониторинг (внутренний аудит звонков) – 96% соответствия стандартам, при норме не менее 80%. (Слайд 8)

Количество ошибок – 1 ошибка за 6 месяцев. Эту ошибку я совершила, когда перешла на новую

должность и еще погружалась в новую специфику работы. Я горжусь этим показателем, так как он показывает мою компетентность. (Слайд 5)

ASA (скорость ответа) – в голосовом канале 3 секунды, при норме не более 4 секунд. В чатах – 12,6 секунд, при норме не более 20 секунд. (Слайд 5)

Все ключевые показатели я выполняю на высоком уровне. Эти цифры показывают, что я достигаю целей, задаю новую планку в операционной эффективности и служу примером для коллег.

Как вы могли заметить я ничего не сказала об обороте (общая сумма проданных товаров и услуг) и это не случайно. В своей работе я ориентирована на сохранение средств компании за счет предотвращения ошибок. Но это не значит, что у меня совсем нет продаж. Оформляя заказы на услуги из сервисов ЭКОсистемы, я делаю дополнительные продажи, тем самым увеличиваю прибыль компании. (Слайд 9)

Чтобы быть на высоте и сиять ярче, я непрерывно обучаюсь. В моей работе важно уметь находить, что стало слабым элементом заказа и как его можно устранить. Для этого нужны знания, поэтому я прохожу обучения от поставщиков, дистанционные курсы, участвуя в тренингах и обучаюсь в корпоративном университете.

Я развиваюсь, чтобы моя эффективность улучшалась с каждым днем. Развитие – одна из ценностей «Петровича», и она точно про меня!

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

В галактике строительных материалов клиент – главный пилот, а я его путеводная звезда. Мои клиенты знают: я решу любую их задачу.

История 1. Потерянная связь

Сигнал бедствия поступил от взволнованной пожилой клиентки. Она, как космонавт без связи, ждёт свою доставку, но корабль-водитель не прибывает, хотя позвонил и сказал, что будет через 15 минут. Тревога и неопределенность нарастает.

Звёздный навигатор во мне включился мгновенно. Я узнала, что водитель, прибыв на адрес не дозвонился до клиента. Как? Ведь телефон все это время был рядом с женщиной. В процессе разговора я предположила, а что, если она случайно отключила звук? Женщина в возрасте, с ее слов - телефон для нее как «космический аппарат». Следуя моим подсказкам, она смогла проверить телефон, оказалось, что да, у нее включен режим «без звука». На этом я не остановилась. Дальше, ориентируясь на мои подсказки, клиент смогла включить звук, чтобы не пропустить повторный звонок, а я отправилась решать задачу с доставкой. Клиенту было важно получить заказ в этот день, водитель уже уехал на другие адреса. «Почему бы не попробовать договориться с водителем, чтобы он заехал на обратном пути еще раз?» – подумала я. Передала информацию логистам, рассказала всю ситуацию. И мы договорились. Заказ приехал, наша клиентка приятно обрадовалась. Я решила проблему с доставкой, организовав повторный запуск груза, а также, помогла клиентке настроить её телефон.

История 2. Межгалактическая доставка

Космическая миссия от клиента с Камчатки требовала установить двери в Санкт-Петербурге. Как комета, пересекающая все галактики, заказ преодолел три точки на карте России – Санкт-Петербург, Екатеринбург, Камчатка. Разница часовых поясов, сложности на объекте – нам ничего не помешало!

Задача была такой: возобновить монтаж дверей, приостановленный ранее из-за работ на объекте, влияющих на размер дверного проема. На адресе были сложности с установкой наличников и ограничение по срокам. Нужно было успеть за 3 дня. Ранее клиент уже приобрел материалы, но сомневался, что они подойдут.

Обсудив все тонкости, дизайн проекта клиента и, изучив бланк замера я предложила клиенту индивидуальное решение – заказ материала других размеров, с возможностью возврата в течение 360 дней. Мое предложение было принято, заказ оформлен. Когда стало ясно, что установить двери до отъезда не получится, мы нашли гибкий вариант — доставили все товары до отъезда, а монтаж провели после возвращения клиента.

Через полтора месяца я перезвонила клиенту и убедилась, что работа выполнена успешно. Клиент был благодарен за внимательное отношение и профессионализм, отметив, что его действительно услышали и помогли в непростой ситуации. Я была довольна, что смогла решить задачку со звездочкой и услышала слова благодарности – «Спасибо, за компетентность!»

Опыт моего взаимодействия с клиентами находит отражение и в **метриках звездного сервиса (CSI – уровень удовлетворённости клиентов)**:

- **96% клиентов ставят высшую оценку** — как ярость сверхновой; (Слайд 8)
- **24 из 25 отзывов** — безупречные, как орбита спутника;
- **Яркие благодарности**, как звёзды в нашей галактике (Слайд 10)

Космический сервис — моя миссия. Как звёзды освещают путь путешественникам, так и я освещают путь клиентам к их целям. Мой опыт работы с клиентами разнообразен, с чем бы я не сталкивалась – всегда иду навстречу клиенту, ничего не боясь.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Работая дистанционно, я знаю, как важна крепкая связь внутри команды. Я поняла, что поддержка важна всегда, не только когда ты «на линии», но и в остальное время тоже. Поэтому я активно работаю над тем, чтобы мои коллеги, где бы они не находились, чувствовали поддержку.

Однажды, на своем пути я встретила сообщество амбассадоров Контакт – центра и поняла, что хочу быть его частью. Это решение было верным. В роли амбассадора я взяла под крыло свой родной регион – Свердловскую область. Коллег в области немного, но это не помеха. Я выстроила общение с коллегами, организовала 13 мастер-классов. На них мы рисовали, работали с эпоксидной смолой и общались! Самое ценное – я организовала встречу, на которой коллеги, живущие в разных городах, смогли познакомиться и встретиться вживую. Эта связь между коллегами стала настолько теплой, что даже сложности преодоления расстояния для дальнейших встреч им стали нипочем. Наше общение привлекает и коллег из дальних городов. Однажды, к нам на встречу присоединилась коллега из Калининграда. Она была проездом в Екатеринбурге и когда узнала, что мы планируем встречу как раз в те же дни, что она будет у нас в городе, решила отложить все дела и присоединиться к нам. (Слайд 12)

Ежедневно я делаю своим светом и энергией с коллегами и это их вдохновляет. Я активноучаствую в корпоративных мероприятиях и одно из них – корпоративный спортивный марафон 2024 года. В результате этого марафона я вошла в число победителей и выиграла поездку на Эльбрус. Это было исполнением мечты. В начале 2024 года я загадала желание – съездить в горы и оно сбылось. Своей победой и эмоциями от нескольких дней, проведенных в Приэльбрусье, я поделилась с коллегами. Как результат, вдохновившись моей победой, коллега решила участвовать в этом же марафоне в 2025 году и стала победительницей. Моя победа мотивировала

ее. (Слайд 13;16)

Я с первого дня стала частью команды «Петровича» и с радостью ее расширяю. Однажды вечером, по дороге в магазин мимо меня прошла пара, молодой человек с девушкой. Когда они проходили рядом со мной, молодой человек заметил надпись «Петрович» на моей толстовке и, уже пройдя меня, он не выдержал, развернулся, подошел ко мне и спросил: «Что за Петрович?». Я расплылась в улыбке, в глазах засиял свет, и я с гордостью начала рассказывать о «Петровиче». Так на одного Петровича в Екатеринбурге стало больше. А эта история стала идеей для видеоролика о «Петровиче». (Слайд 14)

Я с радостью делаюсь своими знаниями и опытом, поэтому решила стать тренером и обучать новых сотрудников и уже работающих коллег. Этот опыт позволил мне зажечь новые звездочки в компании. Мои ученики, начиная с самых простых задач достигают высоких результатов и развиваются на работе. Кто-то стал отличным менеджером по продажам, кто-то готовится к роли руководителя.

Одна из ценностей «Петровича» - «Человек в приоритете». Эта ценность стала частью меня, и я демонстрирую ее ежедневно. В 2025 году я была отмечена на конференции компании «Путь Петровича» за отзывчивость и помочь в адаптации новичков. Для вручения благодарности меня пригласили в центральный офис компании в Санкт-Петербурге, и из рук директора Контакт-центра в присутствии нескольких сотен коллег с торжественным выходом на сцену я получила благодарственное письмо. (Слайд 14) Это незамедлительно отразилось на моем сиянии – я стала светить еще ярче!

Для меня все это показатель того, что даже из Екатеринбурга можно создавать сильное командное гравитационное поле и освещать путь коллегам. Я доказываю, что расстояние – не помеха тому, чтобы быть сердцем команды и зажигать других своим примером.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Мой подход к работе как космическая навигация: я прокладываю новые маршруты в пространстве клиентского сервиса, превращая стандартные процессы в уникальные решения. Креативность для меня – поиск новых ответов на привычные задачи.

Трудности, с которыми я столкнулась:

- Клиентам сложно выбрать материал без живого осмотра;
- Рабочая информация терялась в потоке данных;
- Новые сотрудники путались в навигации по внутренним ресурсам.

Мои решения:

- Общаясь с клиентами я использую сравнения из повседневной жизни («текстура краски — как лепесток розы»), что помогает им понять свойства товара и сделать выбор. Клиент доволен, а я сияю еще ярче, понимая, что помогла решить вопрос.
- Перенесла описание процесса оформления услуг («Аренда оборудования», «Установка дверей») в блок-схемы и разместила их в рабочем чате. Это сократило время на поиск информации и снизило число ошибок.
- Выдвинула идею по улучшению отображения наличия оборудования для консультации клиентов. Идея получила поддержку и одобрение коллег и взята в работу. (Слайд 15)
- Для новых сотрудников я создала «Космический путеводитель по доступам в рабочие программы» – интерактивную таблицу с быстрыми ссылками и полями для внесения своих данных, чтобы облегчить их адаптацию. (Слайд 15)

Я готова к новым заданиям и трудностям и этим я поддерживаю ценность Петровича – «Преодоление – будь готов!»

Мой принцип: инновации — это не про технологии, а про людей. Как когда-то звёзды вдохновляли меня мечтать, так теперь я создаю инструменты, которые помогают коллегам и клиентам достигать новых высот. Каждая сложность — это возможность создать решение, которого ещё нет в галактике клиентского сервиса.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Мой успешный опыт, используемые мною практики являются показательными по нескольким причинам:

Проактивный сервис как стандарт. Как звезда, сияющая со скоростью света я вижу решение вопроса клиента наперед. Будь то сложный заказ или вопрос коллеги в чате. Я знаю решение вопроса до того, как он мог бы стать проблемой клиента – это лучшая практика для снижения затрат и роста лояльности клиентов.

Соединение экспертизы и эмпатии. Я трансформирую сложные технические термины в простые жизненные аналоги. Это не просто креатив, а внедрение практики – «объяснение на языке клиента». Мои высокие показатели (96% CSI и 1 ошибка за 6 месяцев) подтверждают, что этот подход дает измеримый результат.

Интеграция удаленного сотрудника. Мой кейс доказывает: географическая удаленность – не препятствие для лидерства. Через организацию оффлайн-встреч, создание понятных визуальных инструкций, системное наставничество – я выстраиваю эффективную модель вовлеченности сотрудников. Этот опыт бесценен для Контакт – центра.

Я уже победила в конкурсе «Оператор года» внутри компании и считаю, что достойна звания «Оператор года» на конкурсе «Хрустальная гарнитура», потому что, выполняя свою работу, я менюю пространство вокруг себя, делая его более эффективным, дружелюбным и инновационным для клиентов и коллег. Мой подход — это не разовый успех, а системная работа. Она сочетает в себе человеческую заботу, измеримую эффективность и технологическую простоту, что делает ее идеальной для масштабирования в любом подразделении, работающем с клиентами.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Прочитав мое эссе, вы убедились в высоком уровне моих показателей, но это еще не все.

Чтобы светить коллегам и клиентам я заряжаюсь энергией участвуя в жизни компании. Ежегодно «Петрович» проводит благотворительный забег, в котором каждый километр конвертируется в реальные деньги на благотворительность. И каждый год я участвую в этом забеге, а также призываю всех коллег присоединиться. Важен каждый километр!

Я истинный «Петрович». В 2025 году компании исполнилось 30 лет. В честь дня рождения компании была организована викторина из 30 вопросов по истории жизни «Петровича». Участвовали в ней все сотрудники, независимо от подразделения. Я смогла в ней победить! Были выбраны 3 победителя, быстрее всех верно ответивших на все вопросы. Награждение проходило в Санкт-Петербурге на сцене «Флагштока», где все коллеги праздновали день рождения компании. (Слайд 17)

А еще, я точно знаю, что такое качество. В 2023 году я получила диплом с отличием по направлению «Управление качеством». И все приобретенные во время учебы знания я применяю в «Петровиче».

Я знаю, что вдохновляю своим примером коллег. Поэтому победа на Хрустальной гарнитуре не только подтвердит, что я достойна уже полученного звания «Оператор года», но и воодушевит их двигаться вперед, развиваться и ничего не бояться. А я смогу получить новый опыт и засияю еще ярче!

Давайте делать звезды ярче!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Кулиева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Любовь Игоревна
ДОЛЖНОСТЬ	Дистанционный менеджер по сопровождению продаж