



## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №26ССА-000

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

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Борисенко Елизавета
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Спортмастер
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Воронеж
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	400
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sportmaster.ru">https://www.sportmaster.ru</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на видео</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Добрый день!

Меня зовут Борисенко Елизавета, и мой профессиональный путь начался в 2022 году — в момент, когда мир возможностей стоял передо мной открытым, а я искала работу, которая не просто станет занятием, а даст смысл, драйв и рост. Мне предлагали разные варианты, но **моё сердце выбрало Спортмастер**. Именно так я оказалась в мире клиентского сервиса — динамичном, живом и невероятно важном для людей.

На старте у меня была одна цель: быстро и качественно освоить всё — от специфики работы до программ, инструментов и тонкостей общения с клиентами. Это был мой первый опыт, **и да — было страшно**. Огромный поток информации, отсутствие навыков, постоянное ощущение, что ты учишься «на ходу».

Уже через неделю я поняла: это моё. Клиентский сервис — не просто работа, а возможность делать чей-то день проще и лучше — в каждом диалоге.

В должности оператора голосового направления я сосредоточилась на важных задачах:

- **Оперативное и комплексное решение вопросов**

Я помогала людям в самых непростых ситуациях. С первого же дня я стремилась не просто отвечать, а находить решения, которые действительно работают — быстро, честно и выгодно для клиента.

- **Формирование доверия**

**Клиентский сервис — это сердце компании.** И я понимала: от моих действий зависит, вернётся ли клиент к нам снова. Работа с доверием — большая ответственность, и я принимала её с уважением и готовностью расти.

С опытом пришло и новое понимание своей роли: **я хочу помогать** качественно, честно, **человечно**. После адаптации с наставником мои навыки окрепли, а задачи — стали масштабнее.

**Новые цели привели меня к новым вызовам:**

- **Освоение цифровых направлений**

Сначала чаты, затем почтовые обращения — **новые форматы, новые темпы, новые возможности** влиять на качество сервиса.

- **Оптимизация процессов**

Я всегда стремилась сделать работу эффективнее: ускорить ответ, уточнить важную деталь, предложить решение, которое приведет к лучшему результату. **Мне важно** не просто выполнять задачи — **улучшать путь клиента**.

- **Развитие вместе с наставниками и старшими специалистами**

Я наблюдала за профессионалами и понимала: я хочу так же! Благодаря инициативности я стала получать дополнительные задачи, а вскоре мне доверили обязанности старшего специалиста — **это был важный этап признания моего вклада и навыков**.

В апреле 2025 года я сделала ещё один шаг вперёд — пришла в розничный магазин Спортмастер, чтобы увидеть сервис с другой стороны: понять клиента лично, из первых рук, прочувствовать реальные запросы и ожидания. **Я хотела** видеть всю картину — **развиваться на 360 градусов**, чтобы быть по-настоящему сильным специалистом в клиентском сервисе.

**Что отражает результаты моей работы?**

- **Стабильное выполнение KPI по скорости и качеству**

Качественно — значит решить вопрос с первого раза и оставить после себя доверие.

Это требует дисциплины, глубокого понимания процессов и искреннего желания помочь.

- **Обучение и адаптация новых сотрудников**

Обучаю не только навыкам, но и уверенности: помогаю новичкам почувствовать себя частью команды и поверить — каждый может стать сильным специалистом.

- **Развитая коммуникация**

Умение выстраивать диалог — мой ключевой инструмент. С клиентами, с коллегами, с представителями других подразделений. Именно это помогает решать вопросы быстро, уверенно и эффективно. **Коммуникация — это фундамент доверия, и я умею делать его прочным.**

Мой путь — это путь постоянного роста, искреннего желания помогать и стремления делать клиентский сервис не просто качественным, а вдохновляющим. И я с удовольствием продолжаю двигаться дальше — **развиваться, учиться, расти и делать жизнь людей комфортнее каждый день.**

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Моя компания делает спорт доступным каждому — и я чувствую огромную гордость от того, что каждый день причастна к этой большой цели. **Моя работа — это больше, чем ответы клиентам.** Это вклад в стабильность процессов, в качество сервиса, в успех команды и всей организации.

- **Работа с командой**

Я активно помогаю коллегам: делюсь опытом, помогаю разбираться в сложных ситуациях, вдохновляю и поддерживаю. Мы растём вместе — и именно это укрепляет сервис, делает его живым, отзывчивым, человечным.

- **Актуализация информации**

Я обновляю скрипты, акции и данные, чтобы каждый оператор мог давать точную и полезную консультацию. Качество сервиса строится на деталях — и я обеспечиваю эти детали ежедневно.

- **Проведение собеседований**

Я выбираю в команду тех, кто разделяет наши ценности: искреннюю заботу о клиентах, готовность помогать и умение слышать. От каждого нового специалиста зависит лицо компании — и я влияю на его формирование.

- **Адаптация сотрудников**

Я обучаю новичков работе с кейсами, передаю им опыт и уверенность. Чем быстрее и комфортнее они адаптируются, тем сильнее становится вся команда.

- **Анализ упущенных продаж**

Выявляю ошибки, обсуждаю их с коллегами и помогаю находить решения. Это напрямую повышает качество работы и влияет на ключевые показатели компании.

## • Работа с внутренними сервисами

При сбоях на сайте или в системах оперативно передаю информацию разработчикам — чтобы команда могла работать без заминок, а клиенты не сталкивались с трудностями.

Для меня особенно ценно, что коллеги видят во мне человека, к которому можно обратиться за помощью. **Я знаю: каждая подсказка, каждое решённое обращение, каждая улучшенная деталь — это маленький шаг к большой цели компании.** И это влияние ощущается не только внутри отдела, но и в развитии бизнеса в целом.

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Мой вклад в операционную эффективность подтверждается стабильным перевыполнением ключевых KPI на протяжении последних 6–12 месяцев. За каждым результатом стоит системная работа над навыками, точная аналитика и постоянное улучшение качества обслуживания.

В начале моего пути выполнение KPI давалось нелегко: не хватало скорости реакции, уверенности и навыков. Однако ежедневная практика, работа над ошибками и изучение лучших кейсов позволили мне постепенно улучшить показатели и выйти на высокий, стабильно сохраняющийся уровень эффективности.

**Я вхожу в топ 5 лучших сотрудников по выполненным показателям своей смены.**

### Ключевые показатели эффективности:

#### 1. Конверсия из звонка в заказ (CR)

Моя конверсия составила **18,6%, что на 43% выше** среднего показателя по отделу. Этот результат отражает рост моей эффективности в коммуникации и умении формировать доверие, что напрямую влияет на выручку компании.

#### 2. Среднее время обработки обращения (АНТ)

Благодаря накопленному опыту и отточенным навыкам общения с клиентами, мне удалось значительно увеличить количество обрабатываемых кейсов с сохранением высокого качества. Средняя длительность обработки звонка у меня **на 36% лучше** установленного KPI в отделе.

В рамках почтовых проектов средняя длительность обработки кейса **на 17% превышает KPI**, что позволяет оперативно закрывать обращения клиентов, снижать время ожидания и вносить значимый вклад в общую эффективность отдела.

Параллельно успешному выполнению KPI и основных обязанностей я беру на себя часть задач старших специалистов, при этом неизменно поддерживая **качество обслуживания (QA) на уровне 90%**. Это демонстрирует, что **я способна эффективно управлять временем, оптимизировать рабочие процессы и обрабатывать запросы быстро** и с максимальной точностью.

Таким образом, **мои результаты напрямую подтверждают высокую операционную эффективность:** я стабильно перевыполняю ключевые показатели, ускоряю обработку обращений и вношу значимый вклад в общие результаты отдела и компании.

## КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Клиентский опыт — это эмоции, которые остаются после контакта с компанией. Именно эмоции определяют, вернётся ли клиент снова, доверит ли нам свой выбор и порекомендует ли нас другим. Каждый мой рабочий день — это вклад в то, чтобы клиент почувствовал не только решение своего вопроса, но и внимание, поддержку, участие.

**Для меня качественный сервис — это не просто процесс, а состояние.** Это когда клиент ощущает: «Меня слышат. Мне помогают. Мне здесь рады».

Даже сложные клиенты приходят с эмоциями — тревогой, раздражением, неуверенностью. И моя задача — понять настроение человека, снять напряжение, разобраться в сути и предложить такое решение, которое действительно снимет проблему. **Я каждый день работаю над тоном, словами, интонациями**, чтобы диалог был честным, деликатным и профессиональным.

### Влияние на показатели клиентского опыта

Мои результаты за последние 6–12 месяцев подтверждают, что внимательное отношение и продуманная работа с клиентом напрямую улучшают клиентский опыт (CX).

#### 1. Качество обслуживания (QA)

Качество обслуживания (QA) в среднем на протяжении 12-ти месяцев составляет **90%** (при среднем времени обработки (АНТ) **на 17% эффективнее** установленного KPI).

Такая динамика означает, что я не просто качественно консультирую — я делаю это быстро, сохраняя при этом точность, вежливость, эмпатию и способность находить оптимальные решения. Это прямой вклад в снижение стресса клиента и повышение его доверия.

#### 2. Оценка от клиента (CSI)

Моя оценка от клиента (CSI) **4,85**, что составляет **101% выполнения от установленных KPI**.

Высокий CSI — это индикатор не только качества информации, но и того эмоционального комфорта, который получает клиент. Эта оценка показывает, что клиент чувствует себя услышанным, понятым и уверенным в результате.

### Влияние на добавленную ценность для клиента

Моя работа усиливает ключевой элемент клиентского опыта — лояльность.

Лояльность клиента — это не просто удовлетворённость. Это ощущение, что он может доверить нам свою ситуацию и всегда получит честную, профессиональную помощь.

Лояльный клиент:

- Возвращается за покупками;
- Делится положительным опытом;
- Рекомендует нас друзьям и семье;

- Создаёт ту самую «цепочку доверия», которую не построить никакой рекламой.

### **Мой личный вклад в СХ**

Каждый диалог — это не механическая обработка запроса, а создание опыта, который формирует отношение человека к компании. Я осознанно строю коммуникацию так, чтобы клиент:

- Почувствовал индивидуальный подход;
- Понял, что его ситуация важна;
- Увидел реальную помощь, а не формальный ответ;
- Закончил разговор спокойнее, чем начал;
- Ушёл с ощущением «мне действительно помогли».

Именно сочетание искреннего отношения, внимательности и стабильных, измеримых показателей создаёт тот самый качественный клиентский опыт, который ценит каждый, кто обращается к нам.

### **Мой вклад в СХ — это постоянный рост, стабильность показателей, эмоциональная зрелость и умение превращать каждый контакт в доверие.**

Это то, что каждый день усиливает бренд компании и делает сервис не просто функциональным, а по-настоящему человеческим.

### **ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)**

Для меня опыт сотрудников — это фундамент, на котором строится и качество сервиса, и устойчивость компании. Команда, в которой каждый чувствует поддержку, ценность и вовлечённость, неизбежно показывает высокие результаты. Поэтому моя работа внутри коллектива — неотъемлемая часть моего профессионального вклада.

Я убеждена, что командная эффективность рождается там, где люди действуют слаженно, ощущают общую цель и верят в собственную значимость. Именно поэтому **я активно участвую в жизни департамента**, вовлекаясь в общие проекты, поддерживаю коллег и усиливаю командный дух примером, а не словами.

Компания создаёт насыщенную корпоративную среду: от тематических дней и творческих конкурсов до спортивных мероприятий и праздничных программ. Эта атмосфера укрепляет чувство принадлежности, развивает взаимодействие и повышает вовлечённость сотрудников.

### **Как я влияю на ЕХ и поддерживаю команду:**

#### **• Поздравление в образе Снегурочки**

В 2025 году я поздравляла весь офис с Новым годом. Даже в период высокой нагрузки мне удалось создать теплую атмосферу и подарить коллегам чувство праздника. Это объединило команду и помогло завершить год с позитивным настроением.

#### **• Участие в конкурсе костюмов**

Выбрав образ Круэллы, моей целью было не просто принять участия — мне хотелось вдохновить коллег смело выражать себя. Такие инициативы усиливают чувство свободы и принятия в коллективе.

**• Корпоративный волейбол**

На «SM Fest» я стала частью команды клиентского сервиса. Несмотря на то, что мы не заняли первое место, именно чувство единства, поддержка друг друга и командный настрой стали нашим главным результатом. Мы продолжаем тренировки — и это укрепляет связи между сотрудниками лучше любого тимбилдинга.

Эти активности — мой вклад в создание среды, где людям комфортно взаимодействовать, расти и делиться инициативами.

**Динамика ключевых показателей ЕХ (12 месяцев)**

Мотивация, вовлечённость и командный дух отражаются в ежегодном опросе «Happy Job». По данным 2025 года (по сравнению с 2024):

- Вовлечённость — 87% (+4%)
- Лояльность — 83% (+5%)
- Удовлетворённость — 93% (+5%)
- eNPS — 51% (+5%)

Рост ключевых показателей — прямое подтверждение того, что атмосфера в команде стала более поддерживающей, открытой и сплочённой.

**Я уверена, что ЕХ — это общая ответственность.** Моя готовность помочь, взять дополнительную задачу, поддержать коллегу или просто выслушать — это осознанный выбор. Когда сотрудники чувствуют безопасность, доверие и участие, они работают лучше, взаимодействуют с клиентами теплее, а значит — повышают качество сервиса.

**Я вношу свой вклад в то, чтобы команда становилась сильнее каждый день,** ведь счастливые сотрудники — это основа счастливых клиентов.

**ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

**Для меня инновационность — это взгляд на привычный процесс под новым углом.** Я вношу в каждую задачу внимание к деталям и инициативность, чтобы находить скрытые проблемы и создавать решения, которые делают сервис быстрее — и для операторов, и для клиентов.

**Какие инновационные инициативы я реализовала:****• Запуск новой платформы чатов**

Я участвовала в тестировании нового интерфейса чата: фиксировала ошибки, неудобства и предлагала улучшения. Благодаря своевременной обратной связи функционал был доработан, а время ответа клиенту сократилось — операторы получили более быстрый и удобный инструмент.

**• Улучшение чат-бота для сотрудников**

При внедрении чат-бота я выявляла неточные и некорректные ответы, а мои правки помогли точнее «научить» систему — снизив ошибки, ускорив обработку и повысив качество ответов.

### • Доработка ИИ-модуля определения тематик

Тестируя ИИ-модуль для автоматического определения тем обращений, я выявляла ошибки и предлагала улучшения интерфейса. Благодаря доработкам процесс регистрации стал проще и быстрее — система теперь точнее подбирает тему, сокращая нагрузку на операторов и ускоряя ответ клиенту.

### С какими трудностями я столкнулась?

Главный вызов — работа с новыми, ещё не отлаженными инструментами: сбоями, ошибками алгоритмов, непривычным интерфейсом. Но я видела в этом возможность — анализировала, фиксировала детали и предлагала решения, делавшие систему стабильнее.

### Планы на будущее и развитие

Я намерена развиваться в сфере цифровых инструментов и ИИ, чтобы эффективнее выявлять точки роста и помогать команде оптимизировать процессы. Моё стремление — превращать сложное в простое через нестандартные решения и практические идеи.

**Инновации начинаются с инициативы — и я та, кто не боится сказать: «А давайте сделаем лучше».**

### ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Высокие результаты не случаются случайно — за ними всегда стоит системный подход, стремление к развитию и умение применять лучшие практики индустрии в ежедневной работе. **Мой путь — это сочетание постоянного обучения**, глубокого понимания клиентского сервиса и готовности быть опорой для команды в любой ситуации.

### Как мне удалось достичь высоких результатов?

Я сознательно выстраиваю процесс развития: изучаю новые методики, применяю современные инструменты и перенимаю успешные кейсы, которые доказали свою эффективность в нашей отрасли.

Корпоративная платформа «**SM Skill**» стала ключом к расширению моего профессионального кругозора. **Я прошла полный цикл обучения по продуктовым направлениям**, что позволило консультировать клиентов глубже и увереннее. Такие курсы, как «Основы рыбалки и подбора снастей» и «Бренд Champion», дали мне знания, которые напрямую отражаются на качестве консультаций и удовлетворённости клиентов.

Не менее важную роль сыграла платформа «**SMTraining**», где **я усилила свои аналитические навыки** благодаря программам:

- Jobs To Be Done — новый взгляд на поведение клиентов;
- Креативное мышление — поиск нестандартных решений;
- Обратная связь — развитие командного взаимодействия;
- Работа с речью — повышение качества коммуникаций.



Эти знания я ежедневно применяю на практике — в диалогах с клиентами, в разборе кейсов, в передаче опыта коллегам.

Моё развитие дополнила корпоративная библиотека «**Alpina Digital**». Книга «Лидерство» (Harvard Business Review) **помогла мне понять модели управления и выстроить свой стиль: поддерживающий, уверенный** и основанный на создании доверия.

Компания также регулярно организует вебинары, которые я активно посещаю. Среди наиболее значимых:

- Клиентоориентированность — практики работы с эмоциональным клиентом;
- Велодвиж — углублённые знания о товарной категории;
- Стрессоустойчивость — инструменты сохранения эффективности в сложных ситуациях.

### **Почему мой опыт можно считать лучшей практикой?**

Мой подход можно масштабировать в любые команды компании, потому что он основан на универсальных принципах:

- Системное обучение и применение знаний в работе;
- Ориентация на качество и скорость обслуживания;
- Лидерство через поддержку коллектива;
- Способность сохранять профессионализм даже в стрессовых ситуациях.

Именно эти качества стали основанием для назначения меня на роль исполняющего обязанности старшего специалиста. Коллеги обращаются ко мне в ситуациях, требующих опыта, спокойствия и чётких решений — и я с гордостью принимаю эту ответственность.

### **Почему я достойна победы?**

Мой путь — это подтверждение того, что лучшие практики работают тогда, когда становятся частью ежедневных действий. Я не просто показываю высокие результаты — **я создаю условия, в которых команда растёт**, сервис становится сильнее, а клиенты получают лучший опыт.

Мой успешный опыт уже сегодня помогает окружающим, а завтра может быть масштабирован на другие подразделения. **Я продолжаю развиваться и вкладываться в общее дело**, потому что уверена: преданность, профессионализм и стремление к росту — это то, **что делает меня достойным претендентом на победу** в этой номинации.

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ**

Каждый этап моего пути — это не просто выполнение задач, а стремление стать лучше, чем вчера. **Для меня важно** не только достигать высоких результатов, но и **оставлять после себя что-то большее: уверенность, вдохновение** и чувство, что вместе мы можем всё.

Моё развитие подтверждено не только KPI и обучением, но и признанием внутри компании. **Я неоднократно получала грамоты**, которые стали отражением моей ежедневной работы, энергии и ответственности:

**«За внимательный и ответственный подход к выполнению рабочих задач и готовность помочь коллегам. А также за качественное исполнение обязанностей старшего специалиста»**

**«За проявленное старание и упорство в достижении целей, умение работать в режиме многозадачности и самостоятельное принятие решений в сложных вопросах»**

Кроме официальных наград, для меня особенно ценны десятки отметок «Спасибо» на внутреннем портале. Эти слова — честное доказательство того, что мои действия действительно помогают людям: тем, с кем я работаю каждый день бок о бок.

Но самое важное — **я вижу, как мои усилия меняют наш сервис, команду и атмосферу.** Я вижу, как коллеги становятся увереннее, как улучшается клиентский опыт, как идеи превращаются в реальные улучшения. **Это придаёт силы и подтверждает: я двигаюсь в правильном направлении.**

Итог моего пути прост, но честен: я делаю свою работу с сердцем.

**Я стремлюсь быть полезной, поддерживать, вдохновлять и создавать настоящую ценность** — для клиентов, команды и компании.

Я заслуживаю победы в этой номинации, потому что соединяю в работе профессионализм, стабильные результаты, искреннее внимание к людям и готовность менять систему к лучшему. Я действую не ради наград, а ради того, чтобы каждый день наш сервис становился сильнее — и верю, что именно это делает меня достойным кандидатом на победу.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Борисенко
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Елизавета Юрьевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Специалист клиентского сервиса

## КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Алпатова	Мария	Начальник отдела	mvalpatova@sportmaster.ru	+7(926)961-72-50