



## 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>	Булгакова Яна
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ОТП Банк
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Омск
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	180
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.otpbank.ru/">https://www.otpbank.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! Меня зовут Булгакова Яна, и я – главный специалист входящего направления сектора премиального обслуживания контактного центра ОТП Банка. В банке я работаю уже 8 лет, а общий опыт в контакт-центре составляет более 12 лет.

За это время я не только приобрела глубокие знания в сфере банковского обслуживания и умение выстраивать консультацию в соответствии с потребностями клиента и уровнем его осведомленности, но и научилась реагировать на настроение клиента, присоединяться и разделять его чувства.

В начале своей карьеры в ОТП Банке я работала на входящем голосовом направлении, помогая клиентам решать их вопросы по телефону. В 2020 году мы начали тестировать новый формат – консультации через чат и социальные сети. Я стала одним из первооткрывателей в этом направлении. Позже я переключилась на обслуживание премиальных клиентов в голосовом канале, а на сегодняшний день основная моя работа сосредоточена в чате. Параллельно я выступала наставником для новых сотрудников, помогая им адаптироваться и интегрироваться в работу.

За последний год я прошла две ступени карьерного роста и стала главным специалистом.

Мой опыт работы в банке и в сфере обслуживания клиентов позволил мне развить множество важных знаний и навыков:

- Широкое знание банковских продуктов и внутренних регламентов. Я имею полное представление о продуктах банка и способах их применения.
- Умение находить решение даже в самой нестандартной ситуации, проявление смекалки и креативности.
- Навык взаимодействия с коллегами из смежных отделов для решения технически сложных задач.

Я научилась:

- Быстро реагировать на запрос клиента, анализировать суть проблемы и находить её решение.
- Брать на себя ответственность за решение проблемы клиента.
- Вести диалог одновременно с несколькими клиентами, а также эффективно использовать базу знаний и обращаться к профильным специалистам.
- Применять навыки Soft Skills: активное слушание и эмпатия, управление конфликтами и стрессоустойчивость.
- Работать в команде: быстро и эффективно взаимодействовать с коллегами.

Благодаря моему опыту и полученным навыкам, клиенты получают быстрое и квалифицированное решение проблем, чувство защищённости и доверия к банку, а также, конечно, индивидуальный поход. Повышается лояльность клиентов, репутация и имидж банка под защитой, а правильная консультация исключает повторные обращения клиентов и ведет к их высокой удовлетворенности обслуживанием.

Работа в поддержке банка дала мне опыт общения с людьми на их языке, умение находить решение в любых ситуациях. Приобретенный опыт пригодится мне в любой сфере, том числе в различных жизненных ситуациях.

Мои цели на сегодняшний день:

- Решать вопросы клиентов быстро и эффективно в рамках одного чата или звонка.
- Завоевывать лояльность каждого клиента, обеспечивая положительный опыт и мотивируя делиться обратной связью.
- Работать в режиме многозадачности и быть универсальным специалистом, готовым оперативно решать любые вопросы, предоставляя консультации и координируя работу с другими отделами.

## ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Как моя работа отражается на Банке в целом?

- **Снижение нагрузки на дорогостоящие каналы (отделения банка).**

Каждый раз, когда я решаю вопрос клиента дистанционно, я помогаю снизить нагрузку на отделения банка. Это не только сокращает количество визитов в офисы, но и экономит время и ресурсы, которые могли бы быть потрачены на личные консультации. Моя цель – помочь клиенту получить качественное обслуживание в любой точке, без необходимости приходить в отделение, тем самым облегчая процесс и для клиента, и для банка.

- **Решение вопроса здесь и сейчас.**

Мой высокий FSR влияет на оперативность банка. Чем быстрее я решаю вопросы, тем меньше клиентов обращаются повторно в чат или на горячую линию. Решая вопросы с первого обращения, я помогаю не только клиенту, но и экономлю ресурсы банка.

- **Повышение CSI.**

Когда я работаю с клиентом на уровне эмпатии и понимания, я не просто решаю его вопрос, но и формирую его положительный опыт. Высокие оценки клиентов, полученные после моей работы, влияют на репутацию банка, выделяя его среди конкурентов и поднимая общий уровень CSI.

- **Лояльность каждого клиента.**

Каждый успешный диалог с клиентом – это не просто решение проблемы, это ещё и создание доверительных отношений. Человеческое общение с клиентом, когда он чувствует, что его ценят и понимают, заставляет его вернуться и порекомендовать банк своим друзьям и коллегам.

- **Снижение оттока клиентов.**

Клиенты ценят скорость и профессионализм. Грамотная работа с каждым обращением напрямую снижает отток клиентов, укрепляя позиции банка на рынке.

**Каждый успешный диалог – это вклад в снижение затрат, рост доходов, повышение лояльности и укрепление репутации банка!**

Это не просто работа, это процесс, в котором каждый наш шаг имеет значение, и каждый успешный момент отражается на нашем общем успехе!

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Три основных показателя, отражающих эффективность моей работы: FCR, CSI и АНТ.

**CSI - удовлетворенность клиентов обслуживанием.**

Клиенты оценивают нашу работу по 10-балльной шкале. Бывают месяцы, в течение которых мне удается получать от клиентов только максимальные оценки, например, так было в июне.

Мои результаты за последние 6 месяцев (целевой показатель 8,4):

Май 8,6

Июнь 8,5

Июль 8,7

Август 8,6

Сентябрь 8,6

Октябрь 8,7

Для достижения такого результата я использую простые и известные приемы, секрет состоит только в том, чтобы применять их в комплексе в каждом разговоре без исключения.

- **Персонализация.** Обращение по имени помогает установить контакт с клиентом. Это позволяет перевести диалог в дружественное русло.
- **Проактивность.** Я всегда стараюсь дать не просто ответ, а развернутую и детализированную информацию. Например, если клиент интересуется, в каком банкомате можно снять деньги с карты, я предоставляю не только адрес банкомата, но и информацию о лимитах и возможных комиссиях.
- **Эмпатия и распознавание эмоций.** Каждому клиенту важно чувствовать, что его слышат и понимают. В своих диалогах я использую фразы присоединения, сочувствия и благодарности, если это необходимо.
- **Честность и прозрачность.** Когда вопрос клиента невозможно решить в рамках одного обращения, я всегда сообщаю об этом честно. Я объясняю причину, почему решение задерживается, и четко обозначаю последующие шаги, чтобы клиент знал, что его запрос находится под контролем и продолжает решаться.

#### **FCR – решение вопроса клиента с первого обращения.**

Для выполнения этого показателя я пользуюсь следующими приемами:

- **Активное чтение вопроса клиента.** Я внимательно анализирую суть и контекст запроса клиента, чтобы ответ был не только правильным, но и максимально точным. Это позволяет быстро определить ключевые моменты.
- **Резюмирование.** В конце диалога я подвожу итог проделанной работы, чтобы убедиться, что клиенту все понятно и его вопрос был решен. Например: «Мы заблокировали вашу карту, заказали ее перевыпуск и отключили услугу информирования по кредиту». Это позволяет избежать повторного обращения из-за недопонимания.
- **Вопросы о дополнительных потребностях.** После того, как запрос клиента выполнен, я уточняю, остались ли у него другие вопросы. Это помогает решить дополнительные вопросы клиента, о которых он мог вспомнить позднее, и предоставить клиенту всю необходимую ему информацию в рамках одного обращения.

Мои результаты по FCR за последние 6 месяцев (целевой показатель 85%):

Май 88%

Июнь 86%

Июль 87%

Август 86%

Сентябрь 87%

Октябрь 88%

#### **АHT – среднее время обработки обращения**

Мои результаты по АHT за последние 6 месяцев (целевой показатель в чате – не выше 580 сек.):

Май 545 сек.

Июнь 540 сек.

Июль 548 сек.

Август 552 сек.

Сентябрь 546 сек.

Октябрь 550 сек.

Здесь мне помогают следующие инструменты:

- **Личные шаблоны.** Я разработала и активно использую шаблоны для ответов на самые часто встречающиеся запросы клиентов. Это помогает мне оперативно предоставить точный ответ, не тратя время на повторный набор текста. В процессе работы я редактирую шаблоны для персонализации ответа для каждого клиента.
- **Тренировка скорости печати.** Для повышения своей эффективности я использую специальные сервисы для тренировки скорости печати. Это помогает мне сокращать время на набор текста.
- **Работа в нескольких программах одновременно.** Я стараюсь максимально использовать время, пока клиент формулирует ответ на мой уточняющий вопрос. Например, я параллельно открываю его анкету и знакомлюсь с договором, что позволяет мне быстро удовлетворить запрос клиента.

## КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Как сотрудник чат-поддержки банка, я каждый день взаимодействую с клиентами, решая их вопросы по счетам, переводам, картам и проблемам безопасности. Для меня важно не только предоставить правильный и своевременный ответ, но и создать атмосферу доверия и комфорта для клиента. Ведь каждый контакт с банком должен быть не только полезным, но и приятным.

Один из ключевых моментов обслуживания – это наличие эмпатии и теплоты в общении с клиентом. Ведь важно не только помочь с решением проблемы, но и донести до клиента, что его переживания и вопросы для нас важны. Для того, чтобы улучшить эти аспекты, мы регулярно проходим тренинги, направленные на развитие эмпатии, активного слушания и умения сопереживать.

На одном из таких тренингов мы выполняли упражнение по составлению «банка» фраз, которые помогают в общении с клиентами: выражения для присоединения, извинения и благодарности. Это упражнение позволило мне понять, что я хочу добавить в свое общение с клиентами, и стало для меня отправной точкой для дальнейшей самостоятельной работы.

После тренинга я решила внедрить полученные знания в свою ежедневную практику. Я разработала и начала активно использовать «Библиотеку эмпатичных формулировок» – коллекцию фраз, которые помогают более тепло и человечно обращаться с клиентами. Я также создала личную базу фраз для извинений, признания важности проблемы и выражения благодарности, адаптированные под разные ситуации, и поделилась ею с коллегами. В результате общение с клиентами стало гораздо более человечным, что привело к значительному повышению уровня удовлетворенности клиентов как у меня, так и у всей моей команды.

Это не только улучшило качество обслуживания, но и создало более теплую атмосферу общения с клиентами, где каждый чувствует себя услышанным и важным. Внедрение эмпатичных формулировок помогает не только решать вопросы, но и укрепляет доверие к банку, делает его более «человечным» и приближенным к клиенту, что имеет огромное значение в построении долгосрочных отношений.

## ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Работа в команде – это не просто совместное выполнение задач, а вклад каждого из нас в общий результат. Каждый член команды приносит свои уникальные навыки, идеи и энергию, и именно это взаимодействие позволяет достигать выдающихся успехов.

Я искренне горжусь своим вкладом в общий успех. Благодаря высокому уровню CSI, я помогаю команде достигать отличных результатов. Я испытываю огромное удовлетворение от этого, ведь я знаю, что моя работа способствует укреплению репутации нашего банка, повышению лояльности клиентов и достижению поставленных целей.

Важнейшая составляющая командной работы – это атмосфера доверия и дружбы, где каждый чувствует себя ценным и поддерживаемым. Когда в команде царит доверие, когда каждый готов поддержать другого, работать становится не только эффективнее, но и гораздо приятнее. Это дает силы и вдохновение для того, чтобы идти вперед, преодолевать любые препятствия и добиваться общих целей.

Мы не просто рабочая группа, а настоящая семья. Когда к нам приходит новый сотрудник, мы сразу знакомимся с ним и предлагаем свою помощь. Благодаря этому новичок чувствует поддержку с самого начала и быстро становится частью команды. Забота и постоянная поддержка – залог комфорtnого климата в нашей группе. Каждый сотрудник чувствует себя важной частью общей цели.

Открытость в отношениях с руководителем позволяет всем высказываться даже по сложным и неоднозначным вопросам. В нашей команде нет страха быть осуждёнными, и это помогает нам развиваться. Это создает атмосферу, где мнение каждого ценится, и мы стремимся улучшать процессы ради общего блага.

Я заметила, что наша команда намного более сплочена, когда участвует в командных конкурсах. Мы стремимся к общему успеху, а не только личным победам. Отстоять честь группы, показать лучший результат – это объединяет нас еще больше. Личный успех уходит на второй план, и мы понимаем, что наш общий результат – это наша настоящая победа.

Не забываем и про корпоративы! Это не просто время для отдыха, это поддержать друг друга и укрепить доверие в неформальной обстановке. Мы умеем веселиться, но главное – это поддержка, которую мы оказываем друг другу каждый день.

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Специфика общения в чате заключается в том, что нет непосредственного контакта с собеседником, как в голосовом канале, где вы ведете активный диалог. В чате вы отправляете сообщение и ожидаете ответа. Это мешает почувствовать, что собеседник находится с вами «здесь и сейчас».

Я осознала эту проблему и придумала прием, который помогает клиенту «чувствовать» моё присутствие в чате – я описываю свои действия. Например:

- Я открыла ваш договор и вижу...
- Вижу, что последнее зачисление на счёт было...
- Я сейчас просматриваю информацию по вашей карте и, действительно...
- Вижу, что все верно, и вот что мы можем сделать ...

Этот простой шаг делает общение гораздо более открытым и прозрачным для клиента. Теперь он «видит» процесс нашей работы и понимает, что каждое наше действие направлено на решение его вопроса.

Конечно, я поделилась своей находкой с коллегами. Мы начали внедрять эту практику, и она оказалась невероятно эффективной. Коллеги подтвердили, что такие фразы помогают установить контакт с клиентом, сделать общение доверительным и повышают уровень удовлетворенности клиентов, так как они ощущают заботу и внимание, что делает их ожидание гораздо более комфортным. Это стало одним из очень важных шагов к улучшению клиентского опыта и повышению нашего общего результата.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Самым очевидным доказательством эффективности моих практик являются успешные диалоги с клиентами и, как следствие, высокие оценки CSI. Эти результаты становятся возможными благодаря системному подходу и постоянной работе над собой.

Почему я считаю, что достойна победы в данной номинации?

- **Стабильность и высокие результаты.** Я не только регулярно превышаю плановый показатель CSI, но и стремлюсь поддерживать эти высокие стандарты на постоянной основе, добиваясь стабильного роста и улучшения качества обслуживания.
- **Признание клиентов.** Множество позитивных отзывов от клиентов являются ярким подтверждением качества моей работы. Я стремлюсь не просто удовлетворить потребности клиента, но и превзойти его ожидания, делая каждое общение с банком максимально комфортным.
- **Экспертность и надежность.** За годы работы я заслужила доверие руководства и коллег. Мои советы и подходы к решению сложных, нестандартных ситуаций часто оказываются полезными, и я горжусь тем, что коллеги часто обращаются ко мне за помощью.
- **Професионализм и эмпатия.** Моя способность эффективно решать конфликты в диалоге, поддерживать клиентский интерес и настраивать его на позитивный лад, позволяет не только разрешать проблему, но и улучшать впечатление клиента от банка.

Мой опыт – это результат многолетней работы и системного подхода. Я активно развиваюсь, слушаю и анализирую свои диалоги, обучаюсь и внедряю новые методы и инструменты для улучшения качества работы. Это позволяет мне не только повышать свою личную эффективность, но и приносить ощутимую пользу всей команде. Поддерживая баланс между качеством предоставляемой информации, скоростью работы и вниманием к каждому клиенту, я добиваюсь результатов, которые говорят сами за себя.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Я впервыеучаствую в подобном конкурсе, и для меня это настоящий выход из зоны комфорта. Но в последнее время я стала пробовать делать то, что не делала раньше. Иначе, когда, если не сейчас? Для меня это возможность получить новый опыт, поставить себе цель и идти к ней, несмотря на сложности.

В заключение я хотела бы поделиться несколькими отзывами клиентов о моей работе:

«Вопросы были глупыми ) Ответы – вежливыми и точными. А персонал невероятно терпеливым»

«Отличная работа. Скинули мне все ссылки, необходимые для разрешения моего вопроса!»

«Вы единственная, кто смог мне помочь с этим вопросом»

«Отличная поддержка, ответы грамотные и по делу»

«Я обратилась в банк с поддержкой на то чтобы помогли разобраться с оплатой счётом помогли супер спасиб»

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Булгакова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Яна Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист

---

## КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Стригина	Ольга	Руководитель направления по оценке и карьерному развитию персонала	o.strigina@otpbank.ru	+79038042175