



## 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>	Дзюба Мария
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ОТП Банк
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Тверь
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	160
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.otpbank.ru/">https://www.otpbank.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

«**А почему бы и нет?**» - мой девиз решила я, размышляя о пройденном жизненном пути.

- Записаться в театральный кружок – «**А почему бы и нет?**» подумала я в свои 12 лет. И через 3 года я играю на сцене областного фестиваля, представляя родной город.
- Получить высшее техническое образование - «**А почему бы и нет?**» Спустя 5 лет я выхожу из ВУЗа дипломированным инженером.
- Устроится на работу в банк - «**А почему бы и нет?**» С 01.12.2015 я сотрудник ОТП Банка.

Оформление кредитов, консультация клиентов, обретение новых друзей, получение знаний,

наработка крутого опыта – вот, что ждало меня!

Прошло время. Мысль - может сменить род деятельности? Но так не хочется менять место работы. Возможно? Возможно! **А почему бы и нет?!**

- 03.03.2025 – смена профессионального направления. Я – часть команды контактного центра любимого ОТП Банка!

Почти за 10 лет работы с клиентами я сделала несколько выводов:

- Все люди разные и по-разному реагируют на одну и туже ситуацию. Если одному человеку достаточно простого, искреннего «Извините», то другой может еще долго злиться, ругаться, негативно реагировать. К каждому человеку необходим индивидуальный подход.
- Идеального Банка не существует! Одним нравится зеленый банк, другим красный, третьи в восторге от синего. Но в наших силах рассказать о возможностях, привести аргументы и весомые доводы. И вот человек уже сам думает: «**А почему бы и нет?** Почему бы не попробовать оформить продукт ОТП Банка?»

Я считаю, что основные мои цели, это:

По отношению к клиенту:

- Разъяснить
- Успокоить
- Предоставить верную информацию
- Поддержать

По отношению к Банку:

- Не навредить имиджу
- Повышать показатели
- Улучшать результат
- Быть неотъемлемой частью своей команды.

Помните фразу из известного фильма? **«Часть команды – часть корабля».**

Здравствуйте, меня зовут Мария! Оператор КЦ ОТП Банка. Чем могу вам помочь?

## ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Главная задача любого контакт-центра: быстро, качественно и доступно донести информацию до клиента. Рассказать, навигировать. Объяснить так, чтобы у клиента был «Вау-эффект»

Мы развиваемся. Новые продукты, новые технологии, новые возможности. Наши клиенты развиваются вместе с нами.

Оператор контактного центра, как некий «мультитул» или «Инспектор Гаджет». Многозадачность – мое второе имя. Пока слушаешь рассказ клиента, уже начинаешь параллельно искать ответ на вопросы, которые он, вроде бы еще и не задал. Клиент только закончил излагать свою проблему и подготовился к долгому ожиданию решения, а я уже все подготовила: сумму, дату, пункты из договора, адрес отделения, инструкция выслана на почту.

Клиент – мой проводник в мир вопросов к работе приложения, к продуктам Банка.

Через микрофон телефона он предлагает идеи, дает советы, говорит, что и как можно было бы улучшить, поправить, изменить, упростить.

Я – проводник клиента. Через гарнитуру «беру его за руку» и «веду» в удивительный мир Банка ОТП.

Довольный, правильно информированный клиент = постоянный клиент = стабильность, успешность, прибыль и положительный имидж Банка.

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

В КЦ я работаю не очень долго, однако это не повод расслабляться, искать поблажек и работать не в полную силу. Аргумент «я новенькая» не подходит. Времени на долгую раскачку нет.

Еще на стажировке меня пугала цифра 80.

80 обращений Клиентов Банка в контакт-центр. И это за одну смену!

Что же происходит сегодня? Минимум 100 входящих обращений.

Сложно? Скрывать не буду – не легко. Но когда это «не легко» меня останавливало?

Представьте, что вы звоните в контакт-центр со своим вопросом или проблемой.

И во время консультации оператор говорит вам, что не может вам помочь, не хочет, не знает. Согласитесь – было бы максимально не приятно, не понятно и обидно?

Не знаешь – открывай учебные и справочные материалы. Проходи курсы. Запишишь на тренинги.

Не можешь – разберись, в чем причина.

Не хочешь – уходи.

Я могу! Я хочу! Я знаю!

Именно позитивный и решительный настрой помогают мне двигаться вперед.

Показатели являются отличным стимулом работать лучше, усерднее, качественнее.

Каждый час приходит «отбивка» с АНТ. Одним глазком взглянула, поняла, что все очень «не очень». Говорю себе – «Мария Александровна, возьми себя в руки! Работай!»

Слежу за динамикой и становлюсь лучше с каждым днем!

Мои результаты за последние 6 месяцев:

### CSI (цель – 8,4 балл по шкале от 1 до 10):

Май 8,7

Июнь 8,5

Июль 9,0

Август 8,7

Сентябрь 8,8

Октябрь 8,6

**FCR (цель - 85%):**

Май 85%

Июнь 86%

Июль 89%

Август 86%

Сентябрь 87%

Октябрь 87%

**AHT (цель - не выше 280 сек.):**

Май 254 сек.

Июнь 256 сек.

Июль 262 сек.

Август 258 сек.

Сентябрь 250 сек.

Октябрь 253 сек.

**КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)**

Бывают такие звонки, когда клиент начинает диалог с негатива. Это не значит, что он плохой человек. Это значит, что у него есть некая «боль», проблема, непонимание, нерешенный вопрос.

Практически каждый пятый диалог начинается со слов клиента: «Что происходит? Почему я не могу получить обещанную услугу?» И практически каждый второй из них заканчивается словами: «Спасибо вам за помощь! Вы так быстро решили мой вопрос! Буду всем рекомендовать Банк ОТП».

Помню один забавный звонок. Как говорится, «Ни здрасьте, ни до свидания» – девушка сразу начала ругаться. Она жаловалась, что поменяла номер телефона, но смс так и не приходят. Не может никуда войти.

Я начала разбираться, задавая вопросы, шаг за шагом уточняла детали. Вопрос за вопросом. После 15 минут общения выяснилось, что она не может зайти на Госуслуги и ВКонтакте. Еще 5 минут понадобилось, чтобы объяснить, что доступ в приложение нашего банка и доступ на сторонние сайты – это абсолютно разные вещи.

В конце диалога клиентка сама хотела над ситуацией. Ну, и мне, конечно, пришлось принять ее извинения за неподобающее поведение????

И это ли не счастье? Когда ты меняешь настроение клиента на 180 градусов. Когда ты превращаешь «злую буку» в самого милого и позитивного человека за несколько минут.

Очень крутые эмоции приходят, когда видишь такие кардинальные изменения настроения за короткий промежуток времени. Когда твои показатели растут, когда клиенты начинают менять свое мнение о банке с негатива на позитив.

В такие моменты я начинаю гордиться тем, что внесла свой небольшой вклад в этот процесс!

## ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Мне было немного волнительно входить в новый, уже устоявшийся коллектив. Ведь всегда есть неуверенность, когда оказываешься среди людей, которые давно работают вместе, знают друг друга и все процессы. Однако, могу с уверенностью сказать, что я в восторге от своей новой команды!

Что пишут в интернете: «Команда – это группа людей, объединенная общими мотивами, интересами и идеалами, действующая сообща». Это верно, но наша команда особенная.

Помимо общих рабочих целей нас объединяет нечто большее. Мы искренне хотим помочь нашим клиентам! И, что немаловажно, друг другу. Это создает уникальную атмосферу в коллективе, где каждый чувствует себя частью чего-то большего.

Как новичку, мне приходилось задавать много вопросов. Иногда казалось, что они настолько простые и даже глупые, что коллеги могут посмеяться. Но... нет! На любой вопрос – даже такой, как «сколько будет  $2 \times 2?$ » – я всегда получала быстрый, развернутый ответ. Мне с радостью скидывали ссылки, где можно найти нужную информацию, а также материалы и статьи по теме.

Никаких насмешек, вздохов или снисходительного тона, а только терпеливые объяснения, искреннее желание помочь и невероятная поддержка!

Такая атмосфера способствуют тому, что «текучка» в команде сводится к минимуму. Мы формируем не просто группу людей, а настоящий сильный и сплоченный профессиональный «костяк», где каждый поддерживает другого, а успех каждого – это успех всей команды. Это дает ощущение надежности и уверенности, когда ты знаешь, что можешь рассчитывать на помощь и поддержку, независимо от ситуации.

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Часто клиентам не хватает внимания, доброты, личного подхода. Я убеждена, что ключ к хорошим результатам лежит в умении сочетать профессионализм и человечность.

Один из ярких примеров такого подхода – звонок от клиентки 60+ лет, которая, как она сказала, не верит банкам. Я обращаюсь к ней, называя «девушка», что, хотя и не совсем соответствует стандартам, но делает разговор более теплым и располагающим. Уже в этот момент атмосфера общения меняется. В диалоге я использую мягкие и доверительные фразы, говорю о бесплатных продуктах банка с особым акцентом на то, что это именно для неё. Ведь, как бы ни было банально, в клиенту важно чувствовать заботу и внимание, а не просто получать сухие факты и термины.

Говорить на языке клиента (в пределах разумного) – да, для меня это классный и действенный инструмент! Кто сказал, что я должна быть в жестких рамках скриптов? Мы на горячей линии должны быть не роботами, а людьми, с которыми приятно и легко общаться.

Порой человеку не хватает обычных слов. Таких, как «Здравствуйте», «Хорошего дня», «Я вас понимаю», «Желаю Вам отличного настроения». Может быть, именно в момент звонка на горячую линию клиент хочет услышать слова поддержки и понимания. А не цифры, даты и термины.

Просто скинуть ссылку по запросу клиента – может каждый. А что, если составить мини-инструкцию и высыпаловать вместе с ссылкой? **Почему бы и нет!**

Немного креатива и позитива никогда не помешают.

У меня есть мысль полностью перевернуть подход к общению с клиентами. Минимум официоза, максимум простоты и позитива. Это пока всего лишь смелая идея, но уже есть первые наброски.

Кто знает, возможно, в будущем это станет стандартом, который сделает наше взаимодействие с клиентами еще более человечным и эффективным.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Бывало ли у вас такое ощущение, когда вас охватывает такой мощный прилив сил и энергии, что хочется свернуть горы и ввернуть их обратно? Когда вдохновение захватывает вас целиком, и вы не понимаете, чего именно хотите – петь, танцевать, создать машину времени или открыть приют для животных? А может, вы решите выучить язык майя?

У меня такие моменты бывают время от времени. В такие моменты я чувствую, что могу изменить мир! А изменение мира всегда надо начинать с себя. Первый вопрос, который я задаю себе в таких ситуациях: «Что я могу улучшить в своей работе?» Ведь у меня уже есть все, что нужно для успешной работы: программы, знания, навыки и доступ ко всем необходимым ресурсам.

Но возникает и второй вопрос: «А есть ли предел совершенству?» Ну нет же! Почему я должна ограничиваться теми знаниями, которые получила на обучении? Почему бы не продолжать учиться, расти и развиваться дальше?

Ведь XXI век – эпоха открытого доступа к информации! Мы живем в мире, где знания и возможности бесконечны. Книги, статьи, вебинары, тренинги – все это доступно каждому, и я стараюсь использовать эти ресурсы по максимуму.

Для меня наилучшая награда – когда клиент в диалоге говорит «Спасибо». Возможно, он не оставит формальную обратную связь и не поставит мне оценку своей удовлетворенности, но его «Спасибо» – это высшая форма признания. Это значит, что я делаю все правильно. Это значит, что я на своем месте.

И для того, чтобы получать эту награду чаще, важно постоянно совершенствоваться и развиваться. Чем лучше сервис, тем более довольным будет клиент, и тем выше моя личная удовлетворенность от работы. Так что каждый день – это шанс стать еще лучше, чем вчера. И пусть это вдохновение, этот стремительный поток энергии и желание менять мир, будут для меня двигателем на пути к совершенству!

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Когда мне предложили участвовать в конкурсе Хрустальная гарнитура, я подумала: **«А а почему бы и нет?»**. Это моя возможность испытать себя, оценить свои силы.

Участие в конкурсе – это всегда шаг в новый опыт, новый вызов. Но я всегда уверена в том, что с моим руководителем и с командой, в которой я работаю, можно добиться самых крутых результатов. Вместе мы способны покорить любые вершины и забрать все награды! Ведь у нас есть одно главное преимущество: поддержка друг друга и общая цель.

Часть команды – часть корабля.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Дзюба
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Мария Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист

---

**КОМАНДА:**

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