




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №26ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Советников Максим
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	ВТБ
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Оренбург
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	450
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.vtb.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на видео	https://rutube.ru/video/18567a0f11b9b6f10127ba809a5b4a09/?r=a

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Уважаемые Жюри, а задумывались ли вы, что наша реальность это матрица? Что перед каждым из нас стоит фундаментальный выбор – выбор таблетки:

- **Красная таблетка** – приходишь на смену, отрабатываешь 9 часов в ожидании окончания рабочего дня и так по кругу, изо дня в день, годами. Это иллюзия, где ты всего лишь винтик в

машине.

- **Синяя таблетка** – это пробуждение, она открывает глаза на происходящее. Работа превращается из рутины в увлекательную операцию по работе с клиентами.

Выбор есть у всех, я свой сделал.

Меня зовут Максим Советников, я являюсь главным специалистом отдела информационного обслуживания контакт-центра банка ВТБ в г. Оренбурге и хочу поделиться с вами историей своего пробуждения.

Мой путь был выбран в 2024 году. Учитывая то, что **работа в банке ВТБ – это мой первый опыт работы**, я поставил перед собой цель: **доказать, что я избранный!**

Результаты не заставили себя ждать. Уже в первый месяц работы **я был признан лучшим стажером**. В последующие месяцы я неоднократно становился лучшим сотрудником отдела, сразу заявив о себе как о сильном игроке.

Этот этап позволил мне осознать: **я нашел свое предназначение.**

Находясь на первой линии, уже через 6 месяцев я мог оказывать поддержку отделу экспертного обслуживания. Тогда у меня получилось видеть не просто цифры на экране, а распознавать структуру кода.

Я был дополнительно обучен навыкам, которые присущи экспертам, и обслуживал такие направления как: обращения мобилизованных, ипотека, линия экспертного направления, система противодействия мошенничеству.

Я находился среди лучших, не имея значительного опыта работы в банке. Но и здесь, я показал, что невозможное-возможно, мои показатели оказались лучше, чем у опытных сотрудников 2 линии поддержки!

По итогам 2024 года я был удостоен звания **лучшего сотрудника года**, а уже в этом году — неоднократно становился лучшим сотрудником месяца, также **стал лучшим по итогам I и II квартала**.

Мои достижения были замечены не только на нашей площадке, но и в Правлении банка. Я получил **благодарственное письмо от заместителя Президента Председателя Правления за высокие достижения в работе**. Но самое главное, что по достоинству мою работу оценивают и сами клиенты, ежемесячно оставляя благодарности на портале банки.ру.

Руководители поняли: пора передавать знания и опыт новым сотрудникам, чтобы заряжать их мотивацией. Теперь я могу использовать дополнительный функционал и передавать свои знания как наставник.

Когда внутренние вершины были покорены, я поставил амбициозную цель: **доказать, что я — лучший не только в своем офисе, но и в масштабах всего банка.**

И мне это удалось. Из разных узлов системы, из разных площадок и городов выпускали своих избранных. Мы проходили многоэтапный отбор, но система распознала именно меня. Мне было суждено оставить цифровой след. Дважды я **становился победителем внутреннего конкурса «Оператор года»** в Москве.

Я вышел на международный уровень и **стал лауреатом премии Custom Experience World Awards** в номинации «Профессионал клиентского сервиса». На этой премии мою работу по достоинству смогли оценить представители профессионального сообщества – гуру клиентского сервиса из других компаний и сфер деятельности.

Благодаря своим стараниям и внутренней мотивации, я достиг значительных высот, о которых мечтал в начале пути, став главным специалистом своего отдела.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Одной из главных ценностей банка является ценность **«Дорожим клиентом»**. Она включает в себя принципы, позволяющие реализовывать клиентоориентированный подход и вести «живой диалог». **Мои показатели лишь цифры, но они отображают, насколько я вовлечён в решение вопроса клиента.**

Оператор – это «голос» и «лицо» компании. Для клиента он и есть вся компания.

Я сохраняю свою лидерскую позицию через отношение к клиенту. Реализация принципа «дорожим клиентом» помогает мне значительно влиять на рейтинг всей группы.

Все метрики эффективности, отображённые ниже, направлены на принцип – сохранить клиента и решить его вопрос быстро и качественно. Поэтому можно наблюдать прямую связь между эффективностью и клиентоориентированностью. Чем выше эффективность сотрудника, тем больше удовлетворённость клиента.

Моя команда, стала лучшей в рейтинге за квартал, среди всех КЦ банка. Я внёс значимый вклад для достижения данного результата.

Перевыполнение KPI моей группы за квартал составляет 125%, но влияние моего присутствия и **моего KPI в 272%**, увеличивает перевыполнение плана всей группы на 7 п.п. до 132%.

Показатель KPI – ключевой показатель эффективности, который состоит из нескольких метрик: удовлетворённость клиентов, количество звонков, бонусы за защиту от мошенников, отсутствие ошибок в консультациях.

Перевыполнение АНТ (скорости ведения диалога) с моим присутствием увеличивается на 2,1 п.п. Быстрое обслуживание – это эффективный код. Клиент получает решение, не ощущая процесса.

Выполнение CSI (удовлетворённость клиента) повышается на 0,5%. Чем выше удовлетворённость клиента, тем дольше сотрудничество с банком.

Такие примеры могут отображать то, насколько **один сотрудник, может повлиять на всю команду и бизнес** в целом.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Когда я представлял себя на премии Custom Experience World Awards, меня спросили: «А не дала ли сбой ваша матрица, раз у вас такие высокие показатели?».

Но план выставляется по средним показателям сотрудников за предыдущий квартал, поэтому перевыполнение плана это не сбой матрицы, а **результаты моей высокой эффективности.**

Среднее перевыполнение KPI (ключевого показателя эффективности), основанного на бальной системе, за полугодие составило 228%. Цель - 45300 баллов. Факт - 103047 баллов.

Чем быстрее будет решен вопрос клиента, тем лояльнее он остаётся. Неоднократно клиенты меня благодарили за то, что вопрос решается быстро. Скорость ведения диалога, особенно важна при консультациях на линии противодействия мошенничеству. На счету каждая секунда, когда дело

касается безопасности средств клиентов.

Показатель АНТ (скорость ведения диалога).

- I квартал: Цель – 288 сек, Факт – 219 сек. **Эффективность 132,3%.**
- II квартал: Цель – 335 сек, Факт – 265 сек. **Эффективность 126,4%.**
- III квартал: Цель – 383 сек, Факт – 302 сек. **Эффективность 126,9%.**

Стоит отметить, что при высокой скорости обслуживания сохраняется качество. **Показатель CSI** отображает, насколько клиенты остались довольны моей консультацией. Клиенты оставляют оценку о консультации сразу после завершения диалога.

I квартал: Цель – 78,7%, Факт – 80,8%. **Выполнение 106,5%.**

II квартал: Цель – 90,1%, Факт – 95,0%. **Выполнение 105,5%.**

III квартал: Цель – 92,2%, Факт – 97,5%. **Выполнение 105,8%.**

Коэффициент качества – показатель качества консультаций, который отображает наличие ошибок в консультациях, либо бонусов за превосходную консультацию.

Целевое значение коэффициента качества – 1.

Консультация – это «протокол доверия». Ошибка его разрывает.

- I квартал: мой коэффициент качества - 1.37. Среднее значение по отделу - 1.02. Моё качество консультаций **лучше, чем у 100%** сотрудников отдела (91 сотрудник).
- II квартал: мой коэффициент качества - 1.1. Среднее по отделу - 1.04. Моё качество **лучше, чем у 87%** сотрудников.
- III квартал: мой коэффициент качества - 1.17. Среднее по отделу - 1.05. Я показал результат **лучше, чем 97%** сотрудников.

Помимо высокого качества обслуживания за всё время работы я не имею жалоб.

Настоящее качество – это делать свою работу правильно, даже когда никто не смотрит.

Ещё одна из моих сильных сторон - продажи. Я **перевыполнил план продаж в 4 раза**, реализовав 122 продукта банка при плане продаж на месяц в 30 продуктов, за что получил награду «**Лучший продавец**» и на протяжении многих месяцев удерживаю лидерство в рейтингах. В ходе диалога я предлагаю выгодные условия для клиента, которые помогают удержать клиента и снизить отток. Ведь чем удовлетворённее клиент, тем дольше его отношения с банком.

Можно заметить, что мои показатели всегда в значительном перевыполнении. Я входил в **ТОП-3** сотрудника с самыми высокими показателями в своём направлении **среди всех КЦ банка из 10 городов.**

Цифры – это просто показатели, но за ними стоят живые люди и их решённые проблемы!

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Сейчас мой функционал подразумевает взаимодействие как с клиентами, так и с сотрудниками. За это время я общался с множеством разных клиентов, я обработал **более чем 54000 обращений** клиентов: мобилизованные, претензионные, клиенты в трудных жизненных ситуациях. Поэтому сейчас мне не составляет труда найти подход к каждому из них, развернуть сложный диалог в конструктивное русло и оставить приятное впечатление после общения.

Показатель CSI всегда остаётся на высоком уровне, даже при высокой скорости обслуживания среднее перевыполнение за этот год **105,9%**. Мой **показатель выше, чем у 96,4% моих коллег** по направлению. Я даю клиенту больше, чем он ожидает, тем самым, запуская целую волну приятных впечатлений.

Я вношу предложения по корректировке скриптов системы противодействия мошенничеству, чтобы это было не только удобнее и понятнее для сотрудников, но и быстрее, **комфортнее для клиентов.**

Клиент – это источник энергии, который заряжает наш банк, если он отключится, то мы теряем импульс энергии. Наша задача – обеспечить стабильное соединение клиента с банком.

Клиенты благодарят меня не только во время звонка, но и оставляют положительные отзывы на «Банки.ру».

На моем счету более 20 отзывов на портале «Банки.ру» и стабильный поток благодарностей каждый месяц в течение этого года. В среднем, на сотрудника КЦ приходится 5 благодарностей в год, мой же **результат в 4 раза выше**. Это — истинное доказательство качества моих консультаций и **реальный вклад в повышение рейтинга всего банка.**

Наличие моих благодарностей на интернет-портале «Банки.ру» позволяет делать верный выбор потенциальным клиентам. Портал имеет более 20 млн. посещений в месяц. Потенциальные клиенты, выбирая банк, в котором будут обслуживаться, могут увидеть, с какой заботой сотрудники относятся к своим клиентам в банке ВТБ. **Довольный клиент – лучшая реклама, которая работает 24/7!**

В современном мире, где технологии стремительно развиваются, главным активом банка становится безопасность и надежность. Клиенты доверяют нам самое ценное — свои средства, и **моя миссия — это доверие оправдать.**

Мое влияние на клиентский опыт можно измерить не только цифрами, но и спасенными финансовыми судьбами.

Когда я обучаю новых сотрудников, всегда привожу им пример, насколько важно, обслуживая такое ответственное направление, как противодействие мошенничеству, сохранять критическое мышление. И вспоминаю один из своих кейсов.

Однажды мне поступил звонок от взволнованного клиента. Он настаивал на срочном переводе средств своей супруге, которая находилась на отдыхе. Переводы были на 100 тысяч рублей.

Стандартные вопросы по скрипту не вызвали у него подозрений, и он уверенно заявлял, что «никогда не поведется на уловки мошенников».

Однако, я обратил внимание на нюансы и после нескольких вопросов выявил несоответствия. В ходе беседы я деликатно описал клиенту популярную схему, когда под видом инвестиций с высоким доходом происходит хищение средств.

Результат:

- **Предотвращено хищение денежных средств** (клиент осознал, что находился под гипнозом мошенников).
- **Заблокирован потенциальный ущерб:** 800 000 руб. (средства, которые находились на счету клиента, и которые мошенники попытались бы украсть позже).
- **Сохранено доверие:** клиент не просто сохранил деньги, но и получил бесценный опыт.

Уверен, что после такого случая клиент непременно поделился с друзьями и близкими историей о том, как ВТБ заботится о средствах своих клиентов. **Подобные истории создают самый ценный**

вид маркетинга, который не только укрепляет доверие к банку, но и напрямую способствует привлечению новых клиентов.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Я стремлюсь создать максимально качественную экспертизу. Поэтому вступил в школу функциональных тренеров и наставников, где передаются искусство мотивации и инструменты для эффективного обучения. Я отличник этой школы и прошёл на продвинутый уровень. Для меня это важно, так как свои компетенции я буду транслировать на новых сотрудников.

Так же я являюсь ментором в школе Buddy, где за каждым новым сотрудником закреплен опытный коллега. Это не формальность, а система «скорой помощи», которая превращает стрессовый период адаптации в комфортный старт, позволяя новому сотруднику быстро почувствовать себя частью команды.

Используя свой доп. функционал как наставника, я обучил 15 групп (более 100 чел.) как новых сотрудников, так и уже опытных. Сейчас они являются основой экспертизы нашего направления.

Я провожу тренинги по противодействию мошенничеству. На тренинге я привожу личные примеры, где вывожу клиентов из-под влияния злоумышленников, рассказывая о том, что от нас будет зависеть безопасность денежных средств клиента и доверие к банку.

Гораздо лучше получить навык от сотрудника, который сам сталкивался с такими ситуациями. Я включаю свои звонки, провожу подробный анализ, как действовать в различных ситуациях. Это позволяет проводить обучение не только на теории, но и на реальных кейсах.

По реферальной программе я привлёк 5 новых сотрудников, своих друзей. Это демонстрирует высокий уровень доверия к банку.

Мне была предоставлена возможность провести профориентацию студентов. Моя цель – на собственном примере продемонстрировать карьерные возможности и высоты, которых можно достигнуть, если присоединиться к нашей команде. Студенты видят, что у нас можно не только строить карьеру, но и заниматься тем, что по – настоящему увлекает.

Являясь амбассадором, я активно продвигаю спорт в нашем контакт центре, зная, что сильная команда — это сплоченная команда. Мною **привлечено более 20 сотрудников** в спортивные команды банка. Теперь они могут проявить себя в спорте и быть замеченными руководством за пределами своих прямых обязанностей.

На банковской спартакиаде в Казани я представлял свою площадку в составе футбольной команды. Так же выполняю роль капитана в сборной команде по волейболу.

Спорт учит ставить общие цели, доверять друг другу и вместе идти к победе, что напрямую проецируется на рабочие процессы и делает нас единой, сплочённой командой.

Сотрудники, привлеченные к спорту, проявляют больше инициативы и, по статистике, дольше работают в банке.

Я, движущая сила, которая видит исходный код потенциала в других. Я предоставляю им возможность проявить себя и стать избранными.

Я показываю выбор, который сделал сам и помогаю перейти от слепого выполнения «надо» к осознанному желанию «хочу».

Собирая и анализируя обратную связь от стажеров, я узнаю не только о качестве обучения, но и об

их удовлетворенности, и эмоциональном состоянии. Это позволяет мне в реальном времени улучшать рабочие процессы и среду, делая ее максимально комфортной.

В отделе был проведён опрос, который позволяет оценить меня по различным критериям как коллегу и наставника. В нём были представлены вопросы, позволяющие отобразить насколько я:

- готов помогать другим, поддерживать команду;
- умею слушать клиента, проявлять эмпатию;
- способен находить креативные решения в нестандартных ситуациях;
- эффективно использую методы подачи информации при обучении.

По результатам данного опроса: **100% моих коллег** оценили мои знания и навыки на **10/10**.

Мы создаём среду, где рост одного становится энергией для роста всех.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

В работе я использую подходы, которые позволяют мне перевыполнять план продаж в несколько раз. Я активно использую подход **«Service to Sale»**. Такой подход – это искусство превращать фразу «у меня проблема» в **«спасибо, что решили мою проблему и открыли для меня новые возможности!»**.

Пример: Выяснилось, что клиент переводил деньги под влиянием мошенников.

Обычный подход: «Вы были невнимательны. Вот памятка, будьте бдительны».

Мой подход: «Такое может случиться с каждым. Мы предотвратили списание, но для будущего спокойствия предлагаю страховку. Если ситуация повторится, банк вас подстрахует».

Я предлагаю стратегическую защиту на основе только что решённой проблемы. Затем упрощаю следующий шаг: «Пришлю ссылку для подключения? Это стоит как чашка кофе, а вы получаете гарантию спокойствия за свои финансы».

Почему такой подход действительно работает?

- Я начинаю как спасатель, а не как продавец.
- Я предлагаю то, что решает сегодняшнюю проблему клиента и помогает в дальнейшем.
- Клиент видит во мне профессионала, который предотвратил мошеннические действия и спас деньги. В этот момент его доверие находится на максимальном уровне.
- Даже если клиент не оформит продукт сейчас, то он уходит с ощущением, что его выслушали, помогли.

Я решаю проблемы и делаю жизнь людей лучше, а банк в благодарность за это получает лояльного клиента и рост. **Это беспроигрышная стратегия, в которой все чувствуют себя победителями.**

Я убежден, что настоящий рост — это не только двигаться вперед самому, но и помогать расти другим. Моя дальнейшая цель — руководящая должность, где я смогу применять этот подход системно, расширяя свое положительное влияние и развивая целые команды для достижения общих результатов.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Работа оператором – это компромисс между двумя протоколами: «скорость» и «качество». Моя задача, чтобы выполнение одного протокола не повлияло на другой. Я использую несколько практик, которые помогают мне систематически улучшать свои личные показатели:

Проявление эмпатии к клиенту

Такой подход напрямую влияет на CSI (Индекс удовлетворенности клиентов).

Механизм: когда клиент злится или расстроен, он, в первую очередь, хочет, чтобы его услышали и поняли. Проявив эмпатию: "Понимаю, как это неприятно, когда вы планируете перевести средства родственникам, а переводы не работают", можно сразу снять большую часть негатива. Я загружаюсь в реальность клиента и даю ему понять: «Вы не одни. Я с Вами и сделаю всё возможное, чтобы Вам помочь». Клиент перестает бороться и начинает сотрудничать для решения проблемы.

Результат: даже если проблему нельзя решить мгновенно, клиент уходит с ощущением, что его поддержали. Он с большей вероятностью поставит высокую оценку в опросе, потому что оценил качество общения, а не только технический результат.

Работа над отклонениями

Отклонения – это аномалии, вирусы в коде предсказуемости. Я ищу «глюки», которые могут стать угрозой для системы.

Механизм: я фиксирую, что имеется ряд звонков, где не выполняются показатели, такие как CSI, АНТ, FCR и выявляю причину. Далее провожу анализ: по какой причине показатели отклоняются и что необходимо предпринять для их исправления.

Результат: я нахожу точки роста, которые позволяют мне избежать отклонений.

Также я нередко использую практику «**Зона роста**».

Механизм: в конце рабочего дня я стараюсь выделять 5 минут, чтобы записать одну зону роста. Что я бы мог сегодня сделать ещё лучше. Я изучаю код программы, который позволяет найти нужный алгоритм, анализирую: "Как можно добиться этого завтра?".

Результат: такой анализ формирует привычку к постоянному микро-улучшению. Это напрямую влияет на рост качества. Этот приём я использую как в работе на линии, так и в наставничестве.

Использование практики «**Учись у лучших**».

Механизм: будучи стажёром я понимал, что чтобы достигнуть результатов, нужно учиться у лучших. Я прослушивал звонки лучших сотрудников и загружал в свой процессор алгоритмы, которые им помогали в достижении результатов. Их опыт стал моим софтом, мне оставалось перепрограммировать себя и использовать эти навыки.

Результат: самый быстрый способ перенять проверенные лучшие практики, которые сразу можно внедрить в свою работу для роста показателей.

Оборачиваясь назад, с момента начала моей работы в ВТБ, я вижу путь от рядового до главного специалиста своего отдела. Любовь к своему направлению, ощущение себя на «своем месте», помогли мне реализовать свои таланты в разных аспектах профессиональной деятельности. Секрет моего успеха состоит в том, что меня вдохновляет желание самосовершенствоваться, и я шаг за шагом иду к своей цели, убеждаясь, что успех приходит к тем, кто неустанно стремится к совершенству, развивая себя и окружающих. **Ведь настоящий профессионал тот, кто никогда не стоит на месте!**

Я считаю, что своим положительным опытом смогу повлиять на других сотрудников и не только в

банковской сфере.

Мой опыт, это возможность для других понимать, что всё возможно. Не требуется работать десятилетиями в своем направлении, чтобы достигнуть результатов. Если будет желание, то появятся и возможности. И мой опыт помогает проявить это желание.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Мой профессиональный опыт получил высокую оценку как со стороны клиентов, так и со стороны руководителей. Это подтверждают награды:

- **Лучший стажёр**
- **Лучший сотрудник месяца: 13 раз**
- **Лучший сотрудник квартала: 3 раза**
- **Лучший продавец банковских продуктов**
- **Лучший сотрудник года 2024**
- **Благодарственное письмо, от заместителя Президента Председателя Правления Банка за высокие достижения в работе**
- **Двукратный победитель внутреннего конкурса департамента «Оператор года» 2024/2025**
- **Лауреат международной премии Custom Experience World Awards – 2025 в номинации «Профессионал клиентского сервиса»**

Я не только активно участвую в жизни банка и достигаю высоких результатов, но и вдохновляю своих коллег на путь к успеху. Моя помощь в адаптации новых сотрудников и передача им знаний способствуют значительному улучшению их показателей. Я стремлюсь не только к личным достижениям, но и к постоянному совершенствованию, чтобы делать нашу работу ещё более качественной и приносить максимальную пользу как клиентам, так и банку.

Я не слеую за матрицей - я её программирую!

Если после этой презентации у вас осталось приятное впечатление о банке ВТБ – значит, я не зря занимаюсь своим делом!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Советников
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Максим Владиславович
ДОЛЖНОСТЬ	главный специалист