



## 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>	Монро Виктор
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ВТБ
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Самара
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	750
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://www.vtb.ru">http://www.vtb.ru</a>



### ИМИДЖ НОМИНАНТА

<b>Сопроводительный файл 1</b>	<a href="#">Посмотреть загруженный файл »</a>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>Сопроводительный файл 3</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>
<b>ССЫЛКА на видео</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Добрый день, уважаемые члены жюри! Позвольте рассказать вам историю о моем профессиональном перевоплощении - как специалист по взысканию просроченной задолженности стал виртуозом клиентского сервиса.

Я - Виктор Монро. На сегодняшний день я с гордостью могу сказать, что работаю в банковской сфере уже более пяти лет, три из которых руководил группой выездного взыскания в «ОТП Банк»: строгость, регламенты, акцент на требованиях. На тот момент моей приоритетной задачей являлось корректное донесение до клиента условий погашения долга в жёстких временных

рамках, а до сотрудника - каким образом он может создать для клиента условия, в рамках которых общая цель коммуникативной задачи будет достигнута и долг будет полностью погашен.

В декабре 2024 года я принимаю для себя радикальное решение о смене профессиональной деятельности и перехожу в «ВТБ Банк» на должность **главного специалиста** контакт-центра. Начав свой путь без опыта в клиентской поддержке, я попал в иную реальность: здесь нужно было не настаивать, а слышать; не диктовать, а понимать; не требовать, а помогать. Это был вызов - перестроить мышление, освоить язык доверия. Я являюсь сотрудником, который работает удалённо. Принцип удалённой работы требует от меня высокой самоорганизации, вовлеченности и концентрации внимания. И ниже я хочу поделиться с вами своими успехами.

### **Я поставил перед собой следующие цели:**

- Превратить формальные диалоги в доверительные беседы;
- Достичь высочайших стандартов сервиса;
- Стать наставником для коллег.

### **Сегодня я могу с гордостью сказать, что поднялся на вершину мастерства:**

- Победил на внутреннем конкурсе профессионального мастерства «**Оператор года**» - подтверждение, что я нашёл свой путь;
- Поддерживаю клиентов на "второй линии" - решаю сложные кейсы, требующие экспертизы;
- Ношу звание **«Лучший сотрудник отдела»** - признание стабильности и примера для команды;
- Дополнительная роль **наставника** - передаю опыта новичкам, разрабатываю рекомендации.

### **Секрет перехода - в переосмыслиении опыта:**

- Навыки управления помогли выстраивать стратегии решения вопросов;
- Опыт конфликтов научил сохранять спокойствие и уверенность;
- Дисциплина стала основой сервиса с человеческим лицом.

### **Теперь я — «маг клиентского сервиса»:**

- Предугадываю потребности через слушание и анализ;
- Решаю вопросы в одном звонке, сохранив доверительный тон;
- Превращаю спорные ситуации в возможность укрепить доверие к банку.

Эта история - о сочетании точных процедур и тёплого общения, об умении адаптироваться, учиться и расти, сохраняя уважение к человеку. Я стремлюсь стать лидером, способным вести команду и поднимать стандарты сервиса на новую высоту.

## **ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС**

Моё влияние проявляется в трёх измерениях:

### **1. Клиентский опыт (цель — повышение лояльности):**

- Предугадывание потребностей снизило повторные обращения, экономя ресурсы банка;
- Выполнение показателя FCR?>?102% соответствует стратегии минимизации клиентских усилий (при цели в 95% динамику - Q1:101% Q2:103% Q3:104% );
- 81% отзывов клиентов на «Банки.ру» отмечают «человечный подход» в моей работе, укрепляя репутацию Банка (21 отзыв из 26). У моих коллег по отделу в среднем 14 отзывов. Мой подход к работе и вовлеченность позволяет мне быть эффективней на 85%.

## **2. Операционная эффективность (цель — оптимизация затрат):**

- Навыки работы на **второй линии поддержки** позволяют решать сложные кейсы без эскалации;
- **Наставничество** вывело новичков на уровень опытных сотрудников за 3?месяца (6 из 9 удаленных стажёров стабильно перевыполняют поставленные планы);
- Практические рекомендации сэкономили время команды на типовых вопросах.

## **3. Человеческий капитал (цель — внутренняя экспертиза):**

- Как **наставник** участвую в выращивании лидеров внутри ВТБ (через индивидуальные сессии, разбор кейсов и постановку развивающих задач помогаю перспективным сотрудникам осваивать новые компетенции – активное слушанье, эмоциональная отзывчивость и сочувствие без слияния);
- Мини?тренинги и разбор кейсов повысили вовлечённость членов команды (рост индекса **Gallup Q12** с 63% (Q1) до 74% (Q3)).

### **Мои результаты поддерживают ключевые приоритеты банка:**

- Клиентоцентричность (переход от «продажи продуктов» к «решению проблем»);
- Оптимизация процессов (увеличение производительности посредством непрерывного обучения);
- Развитие кадров (подготовка внутренних лидеров).

Мои достижения - вклад в системные метрики ВТБ, а профессиональный путь показывает, как личная траектория может способствовать реализации стратегических задач организации.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

В эпоху жёсткой конкуренции клиентский сервис становится не просто преимуществом, а обязательным условием выживания бизнеса. Качество работы оператора напрямую влияет на лояльность клиентов, репутацию компании и финансовые результаты.

### **Операционная эффективность: динамика KPI за 9 месяцев**

#### **1. АНТ:**

Целевое значение: 289 секунд.

Фактическое среднее значение за Q1-Q3: 210,6 секунд.

Динамика по кварталам: Q1: 217 секунд; Q2: 211 секунд; Q3: 204 секунды.

Перевыполнение плана: время обработки звонка сократилось на 72,8 секунды (на 27,1% относительно целевого значения). Это говорит о существенном улучшении эффективности моей работы — звонки обрабатываются быстрее запланированного срока.

#### **2. CSI:**

Целевое значение: ? 95%.

Фактическое среднее значение за Q1-Q3: 103,2%.

Динамика по кварталам: Q1: 102,7%; Q2: 103,1%; Q3: 103,8%.

Перевыполнение плана: уровень удовлетворённости клиентов превысил целевое значение на 8,2 процентных пункта. Это свидетельствует о высоком качестве обслуживания и положительной

динамике — клиенты всё более удовлетворены сервисом.

### **3. Продуктивность (интегральный КПЭ, выполнение плана, в процентах):**

Целевое значение: 100%.

Фактическое среднее значение за Q1-Q3: 154,6%.

Динамика по кварталам: Q1: 145%; Q2: 158%; Q3: 161%.

Перевыполнение плана: план перевыполнен на 54,6 процентных пункта. Это указывает на высокую продуктивность и эффективность моей работы — показатели значительно превышают запланированные значения, причём динамика роста положительная.

**Вывод:** за период Q1-Q3 мной достигнуты существенные улучшения по всем ключевым показателям:

- Время обработки звонков существенно сократилось;
- Удовлетворённость клиентов остаётся на высоком уровне и продолжает расти;
- Выполнение плана значительно превышает целевые значения, демонстрируя устойчивую положительную динамику.

Проанализировав динамику ключевых показателей эффективности (KPI) за последние 9 месяцев (именно этот период я работаю с привязкой к плановым показателям), я с уверенностью могу заявить, что я демонстрирую выдающийся уровень профессионализма.

Именно такой уровень сервиса достоин награды «Хрустальная гарнитура». Ведь за цифрами KPI стоит не просто работа - это ежедневное создание ценности для клиентов и компании.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)**

Как оператор контакт?центра, я системно работаю над повышением качества клиентского опыта через три ключевых направления. Ниже — конкретные примеры моего влияния и измеримые результаты за последние 9 месяцев.

### **1. Сокращение времени решения вопроса (АНТ)**

**Задача:** минимизировать время обработки звонка без потери качества сервиса.

**Мои действия:**

- Использую оптимизированные скрипты для типовых запросов (кредитные продукты, блокировка карт, переводы);
- Применяю «быстрые подсказки» в CRM?системе для мгновенного доступа к инструкциям;
- Заранее уточняю ключевые данные клиента, чтобы избежать повторных запросов.

**Результат:**

- Среднее АНТ снизилось с 289 сек. (целевое) до 210,6 сек. (?27,1%);
- В Q3 показатель достиг 204 сек. — клиенты получают ответы на 30% быстрее.
- Эффект для клиента: меньше времени на ожидание, быстрое закрытие потребности.

### **2. Повышение удовлетворённости (CSI)**

**Задача:** обеспечить «человечный» сервис, соответствующий стратегии ВТБ.

**Мои действия:**

- Применяю техники эмпатичного общения («Понимаю вашу ситуацию...», «Давайте решим это вместе»);
- Предлагаю персонализированные решения (например, подсказываю альтернативные способы перевода, если основной недоступен);
- Фиксирую обратную связь после разговора для улучшения процессов.

**Результат:**

- Средний CSI вырос до 103,2% (цель — 95%);
- В Q3 показатель составил 103,8% — клиенты отмечают «внимательность» и «готовность помочь».
- Эффект для клиента: ощущение ценности, доверие к банку.

**3. Предотвращение эскалаций**

**Задача:** решать сложные вопросы с минимизацией переводов на смежные отделы.

**Мои действия:**

- Изучаю смежные продукты с целью расширения экспертизы для консультаций в рамках одного звонка;
- Использую базу знаний ВТБ для ответов на нетиповые запросы;
- Согласовываю срочные решения с руководителем без постановки клиента «на удержание».

**Результат:**

- Доля решённых вопросов в первом контакте (FCR) — 102% (цель — 95%);
- 65% отзывов клиентов о моей работе на портале «Банки.ру» содержат информацию о прямом решении вопроса в рамках одного звонка (17 отзывов из 26);
- Эффект для клиента: экономия времени, отсутствие «переадресации по кругу».

**4. Работа с негативом**

**Задача:** трансформировать спорные ситуации в позитивный опыт.

**Мои действия:**

- Следую алгоритму «Признание ? Извинение ? Решение» при жалобах;
- Предлагаю компенсационные меры (например, ускоренный перевыпуск карты);
- Передаю кейсы в отдел развития процессов обслуживания для анализа и улучшения клиентского пути.

**Результат:**

- 61% клиентов с изначальным негативом оставляют позитивные отзывы после диалога, что говорит о моём умении трансформировать негативную энергию в позитивную посредством телефонной коммуникации;
- Эффект для клиента: чувство, что его услышали и помогли.

**5. Проактивная поддержка**

**Задача:** предугадывать потребности клиента.

**Мои действия:**

- При запросе о кредите рассказываю о льготных программах;
- При блокировке карты предлагаю временный виртуальный аналог;
- Напоминаю о выгодных условиях (например, кэшбэке) в конце разговора.

**Результат:**

- Клиенты отмечают «полезные подсказки» в отзывах.
- Эффект для клиента: ощущение заботы, получение дополнительной выгоды.

**Моё влияние на CX выражается в:**

- Скорости (AHT ?27,1%);
- Качестве (CSI +8,6% к плану);
- Удобстве (FCR 102%).

**Эти результаты соответствуют стратегическим приоритетам ВТБ:**

- Клиентоориентированность («решение проблем», а не «продажа продуктов»);
- Операционная эффективность (экономия ресурсов банка);
- Укрепление репутации через персональный подход.

Таким образом, моя работа не просто выполняет KPI — она формирует долгосрочную лояльность клиентов к банку.

**ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)**

**Высокая вовлечённость команды** — фундамент качественного сервиса. Мой опыт показывает, как личная мотивация и командная синергия влияют на EX и бизнес?результаты. В рамках моего взаимодействия с командой, я выделяю следующие принципы:

**1. Сплочённость команды**

- **«Разборки кейсов»** - еженедельные 30?минутные сессии по анализу сложных звонков. Мы созываемся в Dion и разбираем частые вопросы и ошибки. Результат: снижение ошибок новичков на 40% за 6 месяцев.
- **Mentor?пары** – наставничество над 9 новыми операторами. Через 3 месяца их AHT и CSI достигли уровня опытных сотрудников у 6 операторов.
- **Чаты поддержки** — канал для оперативного обмена вопросами (ответ за 2-3 минуты). Я предложил своему руководителю внедрить данную практику для того, чтобы новые операторы могли чувствовать себя в «безопасности», зная, что им всегда смогут помочь и ответят на их вопрос в рамках консультаций клиентов.

**2. Удовлетворённость и вовлечённость**

- Участвовал в 4 **фокус?группах** по улучшению CRM и базы знаний (3 из 5 доработок внедрены);
- Ежемесячные **встречи с руководством** — повышение прозрачности коммуникаций. На этих встречах мы обсуждаем наиболее волнующие вопросы, где каждый открыт к вовлеченному диалогу, направленному на улучшение клиентского сервиса и опыта.

**Динамика EX (9 месяцев):**

- Удовлетворённость работой: рост Employee Satisfaction Index (ESI) с 5 баллов (Q1) до 8 баллов (Q3);
- Участие в инициативах: рост индекса eNPS для инициатив с 6 баллов (Q1) до 9 баллов (Q3).

**3. Разработанные мной принципы культуры EX**

- «Ошибка — данные для роста» - совершить ошибку не страшно, страшно умолчать о ней, не

- пытаться рефлексировать и не обсудить ее, чтобы не повторить в будущих консультациях.;
- «Помоги соседу — выиграет команда» - в рамках чата поддержки на вопросы новых операторов могу отвечать не только я, но и мои коллеги, над которыми я взял наставничество, что сокращает время на поиск верного ответа и позволяет всей команде идти вперед, ведь каждый оператор – это часть общего дела;
  - «Голос каждого важен» - я всегда стараюсь прислушиваться к мнению всех операторов, над которыми у меня есть наставничество, и удовлетворять их потребность в обучении, ведь удовлетворенность оператора напрямую может влиять на удовлетворенность клиента.

#### **Итог:**

- Эффективность в решении кейсов выросла на 40%;
- Клиентские показатели достигли рекордных значений;
- Значительный рост индексов ESI и eNPS.

### **ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ**

В работе оператора инновации — это нестандартные подходы к стандартным задачам. Мой метод основан на эмпатии, вовлечении клиента и постоянной рефлексии.

Примеры моих инноваций и креативности заключаются в следующем:

- **Формат «1 вопрос — 1 решение»**
- **Сценарий «Быстрый фидбэк»**

Если клиент задаёт сложный вопрос, я формулирую ответ в 1-2 предложениях и предлагаю: «Могу подробнее рассказать о [конкретном аспекте] — выберите, что вам важно».

**Выигрыш:** сокращение АНТ.

В конце разговора: «Подскажите, я ответил на ваш вопрос полностью? Если нужно что-то уточнить — скажите».

Позволяет закрыть пробелы до завершения звонка.

**Результат:** рост FCR

- **Алгоритм «3 варианта»**
- **Метафоры для сложных продуктов**

Для запросов типа «Как лучше поступить?» оператор предлагает 3 альтернативных решения с краткими плюсами/минусами.

**Пример:** по кредиту — «Реструктуризация», «Кредитные каникулы», «Рефинансирование».

**Эффект:** клиент чувствует контроль над выбором, снижается количество повторных звонков.

Объяснять условия ипотеки через аналогию с «долгосрочной инвестицией в комфорт», а накопительный счёт — как «копилку с процентами».

**Плюс:** повышение понимания у клиентов без финансового бэкграунда.

**Ключевой принцип:** инновация не обязана быть сложной. Даже небольшое изменение сценария разговора, основанное на эмпатии и анализе, может дать ощутимый эффект.

Креативность в контакт-центре — это оптимизация человеческого взаимодействия. Мой подход доказал: даже рутинную задачу можно превратить в инструмент доверия. Победа в «Хрустальной

гарнитуре» станет стимулом для масштабирования этих идей в ВТБ.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Мои достижения — результат синтеза передовых методик клиентского сервиса и авторских решений из ежедневной практики.

### 4 ключевых принципа

#### 1. «Эмпатия как навык»

Превратил эмпатию в рабочий инструмент:

- Разработал **«словарь сопереживания»** (готовые фразы для разных эмоциональных состояний);
- Внедрил правило **«3 секунды тишины»** — даю клиенту выговориться;
- Использую **«зеркальное отражение»** эмоций.

#### 2. «Проактивность вместо реактивности»

Предвосхищаю потребности:

- При блокировке карты предлагаю временный виртуальный аналог;
- После решения проблемы напоминаю о скрытых преимуществах (кэшбек, льготы);
- Создаю **«банк альтернативных решений»** для нетиповых запросов.

#### 3. «Оптимизация без обезличивания»

Сокращаю время обработки без потери теплоты:

- **«Быстрые подсказки»** в CRM — мгновенный доступ к инструкциям;
- Шаблоны с **«живыми»** вставками («Как и обещал, проверяю...»);
- Алгоритм **«5 шагов к решению»** для типовых сценариев.

#### 4. «Обратная связь как топливо для роста»

Превращаю отзывы в инструмент улучшения:

- Анализирую с руководителем 5 «сложных» диалогов в неделю;
- Фиксирую «эмоциональные пики» для корректировки скриптов;
- Тестирую новые техники в режиме «пилот?проекта».

## Доказательства эффективности

- АНТ: снижение на 27,1% (с 289 до 210,6?сек.);
- CSI: 103,2% при целевом 95% — отмечают «человечный подход»;
- FCR: 102% — минимизация повторных обращений;
- Отзывы на «Банки.ру»: рост в 3,5?раза за 6?месяцев;

## Почему опыт можно масштабировать?

- 1. Универсальность:** методы работают в любом контакт?центре.
- 2. Экономичность:** инструменты не требуют бюджета — нужно лишь системное внедрение.
- 3. Измеримость:** каждый шаг подкреплён KPI.
- 4. Вовлечённость:** методы повышают мотивацию операторов.

5. **Клиентоцентричность:** клиент становится партнёром, растёт лояльность.

### Почему я достоин победы?

1. Я создаю эмоциональный капитал бренда через искреннее взаимодействие;
2. Я показываю, как малые изменения дают масштабный эффект;
3. Я демонстрирую, что инновации — это не только AI, но и умение слышать клиента;
4. Я формирую культуру постоянного улучшения.

Победа станет признанием того, что профессионализм — способность делать сложное простым, а стандартное — уникальным. Мой опыт может стать шаблоном для других подразделений: даже в эпоху цифровизации сердце сервиса — это человек.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Для более полной картины моего профессионального пути и компетенций считаю важным дополнить эссе следующими сведениями:

### 1. Педагогический опыт

Я работаю преподавателем математики в вузе, что существенно влияет на мой подход в контакт?центре:

- Навык развивать у студентов логическое мышление помогает мне структурировать сложные объяснения для клиентов;
- Применяю методики донесения сложных концепций простым языком — переношу этот навык в консультации по банковским продуктам;
- Соблюдаю баланс строгости и эмпатии — умею настаивать на выполнении условий, не теряя доброжелательности.

### 2. Опыт руководящей работы

В прошлом занимал позицию руководителя группы в отделе взыскания просроченной задолженности "ОТП банка". Этот опыт дал мне:

- Навыки управления командой в высокостressовых условиях;
- Понимание юридических и психологических аспектов работы с клиентами;
- Умение находить компромисс между интересами банка и клиента;
- Практику составления отчётности и анализа KPI подразделения.

### 3. Профессиональное образование

Прошёл программу профессиональной переподготовки по направлению «Коллекторская деятельность» (объём?—?256?часов). Полученные знания:

- Позволяют грамотно выстраивать диалог при обсуждении просроченной задолженности;
- Помогают соблюдать баланс между требованиями законодательства и интересами сторон;
- Дают основу для прогнозирования поведения клиентов в сложных ситуациях.

Этот мультидисциплинарный бэкграунд — не просто список достижений, а рабочий инструмент, который ежедневно повышает качество моего сервиса и помогает команде достигать лучших результатов.

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:**

ФАМИЛИЯ	Монро
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виктор Сергеевич
ДОЛЖНОСТЬ	главный специалист