



## 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>	Васенёва Анастасия
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	ЭнергосбыТ Плюс, АО
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Киров
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	140
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://kirov.esplus.ru">https://kirov.esplus.ru</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<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>	<a href="https://vkvideo.ru/video-234392990_456239018?list=ln-3aqqVgY7dPkIeBaDus">https://vkvideo.ru/video-234392990_456239018?list=ln-3aqqVgY7dPkIeBaDus</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

«Когда начинаешь жить с целью, все моментально становится на свои места. Жить с целью - означает делать то, что любишь, то, что хорошо умеешь, и то, что считаешь для себя важным». Джек Кэнфилд, писатель.

*Добрый день! Меня зовут Васенёва Анастасия, клиенты нашей Компании меня знают, как оператор Наталья. Я хочу поделиться с вами своей историей - историей о том, как обрести уверенность и найти свое призвание, даже когда кажется, что все вокруг меняется.*

После трехлетнего перерыва, связанного с декретным отпуском, я остро ощущала потребность в переменах. Хотелось не просто найти работу, а кардинально сменить сферу деятельности и обрести стабильность. Изначально четкой цели не было, но первое же собеседование в Контакт - центре стало для меня настоящим откровением. Я была поражена энергией, активностью и продуктивностью сотрудников. Меня восхитила их многозадачность, умение ориентироваться в десятках программ и одновременно решать множество вопросов в рамках одного звонка. Я почувствовала, что хочу стать частью этой команды и научиться всему, что умеют эти удивительные люди.

Мне рассказали о возможностях карьерного роста, о том, что оператор может достичь высочайшего уровня мастерства, став "мастером", а также о конкурсе "Лучший оператор Контакт - центра" с награждением в Москве. Эти перспективы зажгли во мне огонь. Я захотела не просто работать, а стать лучшей, чтобы мои близкие гордились мной. Так, уже на первом собеседовании, я поставила себе амбициозную цель: в течение двух лет стать мастером и выиграть данный конкурс.

Конечно, был и страх. Страх перед неизвестностью, сомнения в своих силах, в способности помочь людям так же эффективно, как мои коллеги. Но мой прошлый опыт в профессиональном спорте - легкой атлетике - научил меня главному: не сдаваться перед трудностями и всегда стремиться к победе. Этот спортивный принцип стал моим компасом и в работе:

- Делать работу с душой. Находить удовольствие в том, что делаешь;
- Осознавать свою мотивацию. Понимать, зачем тебе это действительно нужно;
- Непрерывно учиться и развиваться. Постоянно совершенствовать свои навыки;
- Быть активной и открытой к общению. Легко находить общий язык с людьми;
- Соблюдать стандарты и правила. Работать в рамках установленных норм;
- Анализировать ошибки и работать над ними. Извлекать уроки из каждого промаха.

Мой профессиональный путь начался в Тепловой Справочной Службе, где я оказывала консультации клиентам по вопросам планового и аварийного отключения горячего водоснабжения и отопления. Уже спустя два месяца успешной работы меня повысили до расчетной линии, где круг обязанностей расширился: появились вопросы начисления платежей, расчеты, а также принимала обращения и предложения от клиентов нашей Компании.

С сентября 2024 года я вошла в первую группу операторов, работающих с юридическими лицами из 16 регионов России. Благодаря четкой постановке целей и выполнение поставленных задач, привели меня к значительным профессиональным результатам за два года работы: я получила звание лучшего сотрудника контакт-центра и достигла высшей ступени профессионального роста, став старшим специалистом, наставником и надежным помощником для своих коллег.

Теперь я планирую дальнейшее продвижение по службе - повышение до супервизора группы по обслуживанию клиентов, создать команду профессионалов, нацеленной на достижение наилучших результатов и соблюдение основных ценностей нашей Компании.

## ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Моя работа - это не просто ответы на поставленные вопросы. Это создание доверия у клиентов, чтобы они были уверены в надежности нашей Компании и готовы к долгосрочному сотрудничеству. Сфера жилищно - коммунальных услуг относится к числу наиболее сложных отраслей, требующих особого подхода и внимательности при взаимодействии с клиентами, и моя задача - проявить заботу о каждом клиенте, решить его проблему максимально эффективно, в идеале - в рамках одного звонка. Это полностью соответствует миссии и ценностям Компании "ЭнергосбыТ Плюс":

- **Забота о комфорте клиентов.** Ставить их потребности на первое место;
- **Поиск и развитие новых возможностей.** Искать лучшие решения и совершенствоваться;
- **Доверие и сотрудничество.** Строить прочные отношения с клиентами и коллегами;
- **Профессионализм и эффективность.** Работать на высоком уровне и достигать результатов.

Приверженность нашим основным ценностям служит основой для карьерного роста и профессионального развития. Эти ценности формируют стратегию и определяют наши операционные цели, являясь фундаментом нашего бизнеса.

### Основные цели Компании «ЭнергосбыТ Плюс» включают:

Постоянное развитие и улучшение процессов;

Обеспечение стабильности и надежности;

Предоставление качественных услуг;

Поддержание высокого уровня удовлетворенности и комфорта клиентов.

Именно эти цели вдохновляют меня ежедневно и соответствуют моим собственным приоритетам, поскольку я тесно интегрирована в деятельность компании. Моя работа направлена на обеспечение качественного обслуживания клиентов, позволяющего решать их запросы максимально эффективно и оперативно. Такой подход напрямую способствует увеличению доходов Компании и повышению уровня удовлетворенности клиентов.

## ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

За период с января 2025 по октябрь 2025 я продемонстрировала значительный рост в своей профессиональной деятельности. Объем принятых звонков увеличился на 27% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, составив более 14 000 обращений. Это свидетельствует о моей способности эффективно справляться с возросшей нагрузкой и поддерживать высокий уровень обслуживания клиентов.

Мои ключевые показатели эффективности также находятся на высоком уровне:

**Среднее время разговора (ANT).** Мой показатель составляет 3 минуты 10 секунд, что на 50 секунд меньше среднего показателя по Контакт - Центру (4 минуты). Это говорит о моей способности быстро и эффективно решать вопросы клиентов, экономя их время и ресурсы компании (слайд 2);

**Удовлетворенность клиентов (CSI).** Я стабильно достигаю показателя в 98,9% из 100%, что является отличным результатом и подтверждает высокое качество моей работы и клиентоориентированность (слайд 3);

**Производительность.** Ежемесячно я обрабатываю от 900 до 2000 звонков, что демонстрирует мою

высокую работоспособность и способность справляться с большим потоком обращений (слайд 4);

**Качество работы (Бонусная «прослушка»).** Мои результаты в бонусной прослушке составляют 98,4 % из 100, что подтверждает мое глубокое понимание стандартов обслуживания и умение применять их на практике (слайд 5).

Для достижения высоких результатов мне помогает комплексный подход к работе и использованию предоставленных инструментов:

1. Ежедневные отчеты позволяют мне оперативно отслеживать свои показатели, анализировать их и своевременно вносить корректизы;
2. Отчеты по длительным диалогам и детализация всех разговоров дают возможность глубоко прорабатывать сложные случаи, выявлять причины затруднений и получать ценную обратную связь;
3. «Библиотека звонков» служит отличным ресурсом для обучения и развития как новых, так и опытных сотрудников.

**Система Naumen:** Встроенная система позволяет мне в режиме реального времени контролировать свои основные метрики, такие как среднее время диалога, количество принятых звонков и их длительность. Это дает мне возможность самостоятельно управлять своей эффективностью и оперативно реагировать на изменения.

Я ставлю перед собой амбициозные цели и последовательно их достигаю. Признаю, что человеческий фактор неизбежен, и ошибки случаются. Однако, я рассматриваю каждую неудачу как возможность для роста, анализирую причины и возвращаюсь к поставленной цели с новыми знаниями и опытом. Как говорится, кто не ошибается, тот не работает.

## **КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)**

### **Нам очень важен клиентский опыт - клиентский путь!**

Мы глубоко ценим каждого нашего клиента и стремимся сделать его взаимодействие с компанией максимально комфортным и продуктивным. Понимая, что большинство обращений в наш Контакт-центр связано с вопросами качества услуг или начислений, мы подходим к каждому случаю с максимальным вниманием. Наша цель - не просто оперативно решить проблему, но и сделать это качественно, оставляя у клиента положительное впечатление.

Для достижения этой цели мы разработали комплексный подход, направленный на улучшение всего клиентского опыта:

**Индивидуальный подход.** Мы стараемся установить доверительные отношения с клиентом с первых минут общения, обращаясь к нему по имени, проявляя искреннюю заинтересованность, активно слушаем клиента, выражаем понимание, в конце диалога уточняем про наличие других вопросов;

**Инициативность.** Задавать уточняющие вопросы, так мы стремимся предвидеть возможные сложности и решить все задачи клиента в рамках одного обращения;

**Оптимизация процесса взаимодействия с компанией.** Упростить навигацию (научить пользоваться сайтом, Личным кабинетом клиента), предоставить клиенту удобные каналы связи;

**Бережливое обслуживание.** Мы стремимся понять истинные желания клиента, чтобы предложить наиболее подходящее решение и минимизировать необходимость повторных обращений;

**Оценка качества обслуживания после завершения диалога.** Специалисты отдела контроля

качества анализирую оставленные клиентом оценки, что помогает оператору своевременно проработать данный звонок и в будущем улучшить качество обслуживания клиентов.

За 2 года работы в Контакт - центре у меня не было ни одной подтверждённой жалобы и негативного отзыва.

CSI 98,9 % в период с января по октябрь 2025 года, также говорит об удовлетворённости в предоставленных мной консультаций (слайд 3).

## ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Слаженный и сплочённый коллектив - это основа успешной и процветающей Компании. Именно от взаимодействия сотрудников, их вовлеченности и мотивации зависит, насколько эффективна будет работа Компании в целом. В нашей Компании важен не только внешний клиент, но и внутренний настрой сотрудников Контакт - центра. Поэтому ежегодно проводятся опросы среди специалистов по уровню их вовлеченности.

За 2025 год на 01.11.25, показатели составили: удовлетворенность - 90,90%, вовлеченность - 98,20%, лояльность - 74,00% (слайд 6). В 2024 году эти показатели были на 2 % ниже по всем категориям. На данные показатели и результат влияет также атмосфера доверия и открытости в коллективе. Каждый член команды может поделиться своими переживаниями и недовольством, прежде чем они перерастут в настоящие проблемы.

Я, как один из опытных сотрудников, стараюсь быть надежным плечом для своих коллег, каждый из них может обратиться ко мне за помощью при возникновении трудностей во время звонка или рассчитывать на мою поддержку. Пример из моей практики демонстрирует это наглядно: однажды одному из клиентов произвели отключение электроэнергии по задолженности, его консультировал новый сотрудник нашей Компании и достаточно длительное время он не мог найти оплату от клиента за возобновление подачи услуги, видя растерянный вид «новичка» я напомнила ему о программе, в которой по номеру чека, сотрудник может отследить оплату клиента и сразу же направить заявку на возобновление подачи услуги. Благодаря моей помощи: новый сотрудник помог клиенту, разрешил проблему в кратчайшие сроки и укрепил доверие к нашей организации.

Так же отдельное внимание хочется уделить моей 2-ой семье, моей команде - Кировской площадке операторов по обслуживаю клиентов.

Мы не только профессионально выполняем свои обязанности, но и активно проводим время вместе. Ежегодные туристические слеты, спортивные соревнования, участие в тренингах, благотворительная помощь приюту для бездомных животных "Хвостатый друг" в Кирове, а также совместное празднование Нового года, Масленицы, дней рождения и других важных событий - всё это укрепляет наши связи и делает нас настоящей командой. Также мы активно делимся своими историями, в том числе и успехами в общей группе Телеграм-канала нашего Контакт - центра, вдохновляя этим нашу команду и поддерживая обмен полезными знаниями и опытом.

Я искренне рада быть частью такого коллектива, вносить свой вклад в его развитие, делиться знаниями и опытом, и, конечно же, расти и совершенствоваться вместе с моими коллегами.

## ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

**Креативность в моём понимании** - это нестандартно мыслить, не бояться проявлять инициативу и выдвигать новые идеи для улучшения сервиса.

Совместно с командой мы занимаемся разработкой и усовершенствованием методологической основы, нацеливаясь на упрощение структуры материалов. Основная цель - облегчить освоение информации новыми сотрудниками и обеспечить простоту предоставления актуальной информации клиентам.

Работая уже больше года на линии по обслуживанию юридических лиц, у меня выработалось чёткое понимание, по каким вопросам чаще всего обращаются клиенты. Осознавая важность оперативного реагирования на подобные запросы, я самостоятельно разработала специализированный справочник под названием «ТОП вопросов Юридических лиц». Уникальной особенностью справочника являются встроенные интерактивные гиперссылки, ведущие напрямую к разделам Базы Знаний. Подобный подход позволяет оперативно отвечать на частые вопросы, такие как процедура отправки показаний с приборов учёта либо инструкция по загрузке счетов - фактур из личного кабинета клиента.

В 2024 мной было предложено дополнить упрощенной функцией поиска клиентов в Личном кабинете. Данная функция позволила искать информацию по договорам без указания ФИО представителя организации, а осуществить поиск по номеру телефона, который был использован при регистрации.

Данное решение было оперативно поддержано руководством и вызвало положительную реакцию сотрудников. Кроме того, данная инициатива была публично представлена на общем корпоративном собрании служб клиентского сервиса, транслирующийся на все региональные подразделения компании.

Я уверена, что это лишь первый шаг, и дальнейшие совместные усилия команды приведут к созданию множества полезных инструментов, обеспечивающих удобство и комфорт для сотрудников и клиентов.

## ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Мой опыт можно считать показательным, потому что это хороший ориентир, как в короткий срок из такого количества классных специалистов стать лучшим. Высоких достижений и результатов мне помогли достичь моя готовность помогать людям, стремление быть первой, постоянное желание учиться новому.

Очевидная демонстрация моих высоких достижений и результатов это:

- Высокая бонусная прослушка и процент удовлетворённых клиентов (слайд 5, 3);
- Ежемесячно отличное среднее время разговора (слайд 2);
- Более 10 новичков, у которых я была наставником, стали опытными сотрудниками. На сегодняшний день они показывают отличные результаты, выполняя стандарты качества обслуживания клиентов нашей Компании не менее 95%, растут и развиваются вместе со мной;
- Доверие моих коллег и руководства Компании.

На самом деле, я считаю, что каждый из участников данного конкурса может уже назвать себя победителем этой номинации, так как мы все прошли большой, порой очень сложный путь, чтобы стать лучшими из лучших. Этот объем знаний, самоотдача и качество обслуживания клиентов заслуживают особого внимания и награды.

Почему же я могу считаться Победителем в номинации? Потому что я люблю свою профессию всей душой, в ней я нашла настоящую себя: открытой, всегда готовой прийти на помощь, жаждущей

новых знаний, выполняющую качественно и результативно свою работу. Я очень ответственный человек, люблю выложить на все 100% при консультации, использую индивидуальный подход к каждому клиенту, предоставляю ответ максимально точный и понятный и, когда клиент остаётся доволен, это приносит мне колоссальное удовольствие. На самом деле - это так круто, быть значимой и быть одним из лучших в такой большой Компании.

Я очень рада, что руководство Компании, в которой я работаю, видит мои успехи, поощряет меня всевозможными наградами, верит в меня и приняло решение, что именно я достойна принять участие в данном конкурсе, быть одной из первых операторов Компании АО «ЭнергосбыТ Плюс», которые участвуют в конкурсе «Хрустальная Гарнитура». И я очень надеюсь, что моё участие и победа в данном конкурсе замотивирует сотрудников моего подразделения, я стану примером и гордостью отдела по обслуживанию клиентов Контакт - центра.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Для более полной оценки истории моего успеха привожу дополнительную информацию.

Оператором Контакт - центра я работаю 2 года, за это время я выросла со ступени «Новичок» до ступени «Мастер» (слайд 7):

- 1 ступень «Новичок»- ноябрь 2023 года;
- 2 ступень «Опытный» октябрь 2024 года;
- 3 ступень «Знаток» апрель 2025 года;
- 4 ступень «Профи» и «Мастер» октябрь 2025 года (перешла сразу на 2 ступени выше).

В 2025 году я прошла обучение и стала наставником по обучению новых сотрудников Контакт - центра, теперь я передаю свои знания и опыт новичкам компании.

В июле 2025 года стала победителем конкурса «Лучший специалист по работе с клиентами 2024 - 2025 года», в котором принимало участие более 100 операторов.

Неоднократно были получены благодарственные письма и доброжелательные отзывы от клиентов и от руководства Компании (слайд 8,9).

**И это только начало моего длинного и результативного пути в Компании ЭнергосбыТ Плюс. Дальше-больше!**

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Васенёва
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анастасия Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Специалист по работе с клиентами