

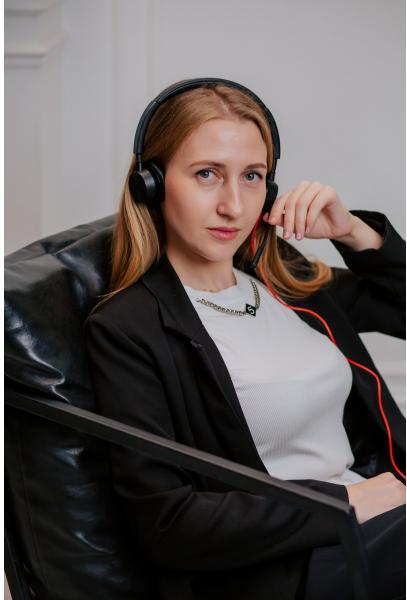


## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №26CCA-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Матрук Анастасия
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	УК Альфа - Капитал
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Тольятти
<b>КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	20
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.alfacapital.ru/">https://www.alfacapital.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://disk.yandex.ru/i/hkyHqfxACYZRDA">https://disk.yandex.ru/i/hkyHqfxACYZRDA</a>

## ВАШЕ ЭССЕ

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Добрый день, уважаемое жюри! Меня зовут Анастасия Матрук, мне 34 года, живу в Тольятти. Я поделюсь с вами историей своего пути.

Я работаю уже 4 года в Управляющей компании «Альфа-Капитал» — мы оказываем услуги инвестиций под доверительным управлением, но раньше моя жизнь была связана с детьми: я

работала няней в детском саду.

От погремушек до гарнитуры, от колыбельных до звонков — мой путь может показаться странным. Но именно опыт работы с самыми честными «клиентами» — детьми — подготовил меня к работе со взрослыми.

Раньше я помогала расти и развиваться детям. Сегодня я помогаю расти и приумножаться капиталам клиентов «Альфа-Капитал». Эта параллель не случайна. В обоих случаях нужны терпение, честность и умение говорить на одном языке. В 2021 году, будучи мамой двух девочек, я искала возможность работать из дома. Мой путь в инвестиции начался с простого «почему бы и нет?» и быстро превратился в дело, которому я посвящаю значительную часть своей жизни.

Моя главная цель — дать каждому клиенту почувствовать, что его понимают и его проблема — это наша общая задача. Обращаются с разными вопросами: начиная от проблем со входом в личный кабинет или мобильное приложение и заканчивая консультацией по инвестиционным продуктам. В мире цифр и графиков я остаюсь тем, кто помнит о человеке на другом конце провода.

Мои задачи — это мои принципы работы:

- Слушать и понимать. За каждым звонком стоит живой человек со своими вопросами и переживаниями.
- Объяснять просто. Инвестиции — это не страшно, если о них рассказывать доступно.
- Решать, а не перекладывать. Я лично сопровождаю каждое зафиксированное обращение до его полного разрешения.
- Поддерживать команду. Я горжусь тем, что уже три года обучаю новых сотрудников и помогаю коллегам, потому что наша сила — в единстве.
- **Быть голосом клиента. Сообщать о потребностях и мнении клиентов руководству, чтобы улучшать наши продукты и сервис**
- **Обеспечивать высокий уровень сервиса для состоятельных клиентов. Учитывать особенности их запросов и оперативно предоставлять необходимую информацию.** Мои главные результаты:

Мой личный рост от новичка без опыта до старшего оператора — это лишь внешнее подтверждение.

Настоящие результаты такие:

доверие клиентов, которые обращаются повторно и благодарят за поддержку; уверенность команды в том, что я надежная поддержка второй линии; гордость за себя, которая позволяет мне смотреть своим дочкам в глаза и говорить: «Мама делает важное дело, помогая людям строить их будущее».

Я не просто оператор. Я первый друг и защитник клиента в компании, и в этом моя миссия.

## ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Для меня влияние на бизнес — это не отчеты, а реальная разница в каждом звонке. Мой опыт работы с детьми стал основой для работы с клиентами: терпение, умение слушать и успокаивать теперь помогают мне в мире инвестиций. «Альфа-Капитал» — лидер на рынке, и моя работа — ежедневно подтверждать это доверие, поддерживая репутацию компании в различных ситуациях.

### Сохранение капиталов клиентов

Когда на рынке волатильность, ко мне обращаются встревоженные клиенты. Моя задача — не дать

принять неправильное решение в состоянии стресса. За год таких консультаций было более 200. Результат — сохранено активов на сумму свыше 150 млн рублей. Каждый удержанный клиент — это миллионы, которые остаются работать с компанией.

### **Операционные улучшения**

Мои предложения дали конкретные результаты:

- IVR-система снизила нагрузку на 30% — я проанализировала обращения и выделила ключевые вопросы
- Система обратной связи с консультантами сократила повторные звонки на 20%
- База решений с ИИ ускорила поиск ответов на 30%

### **Развитие команды**

За три года я подготовила 8 специалистов. Их средний показатель — 94% эффективности при общем 92%. Ренат и Лена — примеры роста от новичков до профессионалов. Это экономит ресурсы на наем и дает стабильное качество.

### **Мои результаты превышают KPI:**

- Оценка качества — 4,8 при KPI 4,5
- Решение с первого звонка — 94% при KPI 92%
- Скорость ответа — 3 секунды при KPI 20
- Качество поддержки коллег на второй линии — 95% при KPI 80%

Мое влияние — сочетание нескольких аспектов: сохранение денег клиентов, повышение эффективности и укрепление команды. Это создает основу доверия, которая позволяет компании оставаться лидером.

## **ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

Работа оператора контакт-центра в инвестиционной компании требует особых навыков и подхода. Клиенты обращаются к нам не с обычными вопросами — они звонят, когда у них проблемы с инвестициями, когда переживают за свои сбережения, когда что-то идет не так с их финансовыми планами.

Эта работа эмоционально сложна. Она требует коммуникабельности, стрессоустойчивости, глубоких знаний продуктов и технических навыков работы с программами обработки звонков и CRM-системами. Но главное — клиентоориентированность и стремление к развитию.

Ежедневно ко мне обращаются десятки клиентов с различными вопросами. Ко всем я подхожу с особой внимательностью и эмпатией, понимая, что за каждым звонком — человек в стрессе.

Как ведущий специалист контакт-центра «Альфа-Капитал» я участвую в запуске новых решений. Недавно помогала внедрить IVR-систему. Моя задача была проанализировать все обращения клиентов и выделить пять главных вопросов, на которые может ответить автоматическая система. Результат — 30% звонков теперь обрабатывается без участия оператора, что снизило нагрузку на входящую линию.

Когда запускаются новые функции мобильного приложения, я собираю отклики клиентов и передаю их руководству. Это помогает улучшать сервис.

С января 2025 года действует новое правило Центробанка об определении риск-профилирования. Многие клиенты не успевали сделать это вовремя. Чтобы снизить нагрузку на исходящие звонки, я сама проверяю статус профилирования во время разговора с клиентом, сообщаю ему об этом и направляю инструкцию. Клиенты благодарят за заботу, проходят профилирование, и повторный

обзвон не требуется.

Состоятельный клиенты: это особая зона ответственности. Здесь каждое мое слово, каждый решенный вопрос влияют на крупные портфели и долгосрочные отношения. У каждого такого клиента есть персональный инвестиционный консультант, при этом мы работаем над тем, чтобы клиент, обратившись на входящую линию, смог незамедлительно получить информацию, которую он запросил. Высокие оценки от состоятельных клиентов показывают, что я укрепляю отношения и поддерживаю доверие к компании.

Эффективность оператора — это не только цифры, но и умение помочь человеку в трудной ситуации.

Самую объективную оценку работе дают сами клиенты. Об этом говорят отзывы, которые клиенты оставили как внутри компании, так и на внешних ресурсах: «Банки.ру» и «Отзовик». Один из таких отзывов в 2023 году был отмечен руководством. Это показывает, что люди чувствуют поддержку в важных для них финансовых вопросах.

## КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (СХ)

Работа оператора контакт-центра инвестиционной компании — это профессия, требующая сочетания коммуникативных навыков, эмпатии, стрессоустойчивости и глубоких знаний финансов и технологий. Это баланс между скоростью и качеством, между регламентами и человеческим отношением. Это работа консультанта, технического специалиста и психолога в одном лице.

Главная цель — не просто ответить на вопрос, а сохранить доверие и лояльность клиента в любой ситуации.

Я хочу рассказать историю, которая хорошо отражает мою философию работы с клиентами. Это история о том, как вернуть клиенту уверенность и контроль.

Мне позвонил Александр Анатольевич. Он был расстроен и говорил взволнованно: «Я не вижу своих денег!» Он ожидал дивиденды на своем счете в банке, но их там не было. Он проверил все известные ему разделы, но безрезультатно. Средства не отображались, и это вызывало у него беспокойство и недоверие.

Вместо того чтобы давать технические пояснения, я поняла: его главная проблема — не отсутствие денег, а потеря контроля. Моею первой фразой было: «Александр Анатольевич, я понимаю ваше беспокойство. Давайте вместе во всем разберемся. Зайдите в личный кабинет, и я шаг за шагом помогу вам их найти».

Мы начали совместный поиск. Я направляла его: «Нажмите на "Складскую недвижимость"... Теперь зайдите в "Активы договора"». В этот момент он сам обнаружил нужную сумму.

Оказалось, средства автоматически были размещены в консервативный фонд, чтобы приносить дополнительный доход. Я объяснила ему эту логику простыми словами. Его беспокойство исчезло. Он не только нашел деньги, но и понял систему.

Разговор завершился его извинениями за первоначальные эмоции и благодарностью. А для меня он завершился пониманием, что мы не просто нашли числа на экране — мы вернули клиенту ощущение прозрачности и контроля над его финансами.

Эта история — пример моего подхода, который можно описать тремя принципами:

Принцип сотрудничества

Я не жду, пока клиент сформулирует проблему. Я сразу включаюсь в совместный процесс. Фраза «Давайте сделаем это вместе» переводит диалог из конфронтации «клиент и компания» в сотрудничество «мы и проблема». Это снижает напряжение и создает атмосферу доверия.

#### Принцип обучения

Мне важно не просто выдать ответ, а дать клиенту знание. Я перевожу сложные термины и внутренние процессы на простой язык. Когда клиент понимает «как» и «почему», он перестает беспокоиться и начинает доверять. Информированный клиент — это лояльный клиент.

#### Принцип укрепления доверия

За каждой такой историей, как у Александра Анатольевича, стоит главное: доверие людей к нашей компании. И моя задача — это доверие сохранить и укрепить. Потому что клиентский опыт — это основа, на которой строится будущее любой компании.

### ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (EX)

Наш контакт-центр «Альфа-Капитал» находится в Тольятти, а главный офис — в Москве. Мы команда из 20 человек, работающих полностью удаленно, 6 из которых — операторы на входящей линии, 7 — операторы в чате. Как можно чувствовать себя единой командой, когда видишься с коллегами только через экран монитора? Мы нашли решение.

Как старший специалист я активноучаствую в создании комфортной рабочей атмосферы. Под моим руководством работают коллеги, которыми я горжусь.

#### Принцип «Покажи, а не скажи»

Как когда-то учила детей завязывать шнурки, так теперь обучаю коллег работать с клиентами. Я не просто объясняю — я показываю на практике. Ренат стал старшим специалистом не потому, что я ему рассказала правила, а потому, что мы вместе разбирали каждый сложный звонок.

Моя практика: каждую неделю провожу анализ реальных кейсов. Не критикую за ошибки, а показываю варианты решений.

#### Принцип «Учись видеть человека за профессией»

В детском саду я понимала: если ребенок капризничает, возможно, он голоден или устал. Теперь я вижу: если коллега избегает сложных звонков, возможно, он выгорает.

Моя практика: ежедневные короткие встречи — не только о работе, но и о настроении. Создаю атмосферу, где можно честно сказать: «Мне сегодня тяжело».

#### Принцип «Развиваться вместе»

Каждый новичок показывает мне что-то новое. Лена за 1,5 года продемонстрировала свежий взгляд на стандартные процедуры.

Моя практика: веду дневник наблюдений от стажеров. Их вопросы часто выявляют проблемы, которые мы перестали замечать.

### НАВЫКИ ХОРОШЕГО ОПЕРАТОРА: ПРИНЦИП «СЛУШАТЬ, ПОНИМАТЬ, ДЕЙСТВОВАТЬ»

#### Внимательное слушание

За 4 года я поняла: клиент звонит не с проблемой — он звонит со своими эмоциями по поводу проблемы. Моя задача — понять и то, и другое.

Моя практика: техника «эмоционального отражения» — сначала признаю чувства клиента («Я понимаю, как это беспокоит»), затем переходим к фактам.

Часто считается, что успешный специалист всегда на подъеме. Хочу развеять этот миф: на моем пути тоже были сложности.

В 2024 году я почувствовала профессиональное выгорание. Новый уровень ответственности, совмещение ролей и постоянная поддержка коллег дались непросто. В какой-то период я поняла, что мои ресурсы истощены.

Но я поняла и важное: просить о помощи — это не слабость, а разумность и забота о себе.

- Я сказала руководителю: «Мне нужно поговорить» — и получила не выговор, а поддержку и понимание.
- Я обратилась к корпоративному психологу — и научилась расставлять приоритеты и планировать время более эффективно.
- Я нашла силы для развития — изучила материалы и литературу, чтобы расти профессионально.

Генри Форд сказал: «Собраться вместе — это начало. Быть вместе — это прогресс. Совместная работа — это успех». В одиночку человек может построить дом — вместе мы строим большие проекты. И можем стать сильнее, если научимся эффективно сотрудничать

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Уважаемые члены жюри, позвольте подвести итог.

Для меня участие в конкурсе «Хрустальная гарнитура» — это больше, чем профессиональное соревнование. Это возможность выразить благодарность моему руководителю. Спасибо за то, что ценит мою работу, замечает усилия и считает меня лучшим оператором года. Эта поддержка дает мне силы и мотивацию!

В заключение хочу сказать главное: возможно, я не создаю методические пособия, но у меня есть живой опыт и конкретные результаты. Все, кто приходит в нашу команду, остаются с нами — и это хорошее подтверждение эффективности моего подхода.

Я учу на примерах, делаюсь опытом и знаниями, и для человека, пришедшего без опыта в кол-центр и без знаний об инвестициях, такой подход оказывается эффективным.

Мой путь — от погремушек до гарнитуры, от колыбельных до звонков — оказался не просто успешным, но и осмысленным. Я горжусь тем, что нахожусь на своем месте и что моя работа приносит пользу:

- компании — через эффективность и качество обслуживания;
- коллегам — через поддержку и развитие;
- нашим клиентам — через решение их проблем и поддержание доверия.

Спасибо моему руководителю за эту возможность, а вам — за внимание. Надеюсь, моя история была полезной. Спасибо!

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Матрук
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Анастасия Сергеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Старший специалист службы клиентского сервиса

**КОМАНДА:**

<b>Фамилия</b>	<b>Имя</b>	<b>Должность</b>	<b>Email</b>	<b>Телефон</b>
Яковлевва	Ксения Николаевна	Начальник управления дистанционной поддержки клиентов	K.Yakovleva@alfacapital.ru	+79198140771