




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №26ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Заславская Мелитина
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	билайн
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Ставрополь
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	750
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://beeline.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на видео	https://vkvideo.ru/video-191609253_456239018

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

НЕ ВАЖНО, КТО ЗА РУЛЕМ. ВАЖНО, КУДА ТЫ МЧИШЬСЯ. А Я МЧУСЬ К ВЕРШИНЕ.

Меня зовут Заславская Мелитина. Мой карьерный путь в «Билайне» начался три года назад. Тогда я была просто новичком с горящими глазами и желанием помогать людям. Сегодня я TeemLead, который не просто выполняет план, а задает темп всей команде. Мой принцип: «Сначала заработаешь репутацию, потом репутация будет работать на тебя». И я свою репутацию выстроила

с нуля, через лидерские показатели, сотни довольных клиентов и команду, которая готова идти за мной в огонь и воду. Это не работа. Это гонка за лидерством, и я намерена победить.

С детства я привыкла делать всё качественно и с полной отдачей. У меня есть лидерские качества, и мне нравится вести за собой команду, делиться знаниями и мотивировать других и в Билайн я нашла применение своей энергии, возможность реализовать свои мечты, направить свои идеи и возможности в правильное русло. Первое время было достаточно тяжело, так как такой формат работы был мне незнаком, но я не сдавалась, ставила цели и шла к ним. Во время обучения я очень вдохновилась работой куратора, занять эту должность стало моей целью. Я старалась с первого дня выполнять и перевыполнять показатели, чтобы достичь ее. В первый год работы я уже стала старшим, а затем и ведущим специалистом и успешно прошла отбор в кадровый резерв на позицию куратора. Я увидела, что благодаря своим стараниям я могу достигать новых вершин и это сильно замотивировало меня на дальнейшую работу.

После года работы куратором я поняла, что хочу идти дальше, развиваться и моей целью стала должность руководителя. Чтобы ее занять, необходимо сначала набраться опыта в роли помощника руководителя (TeamLead), как только открылся набор на эту позицию я сразу откликнулась и прошла отбор. Я переживала, так переход на эту должность подразумевал переход в другой отдел, в новую группу, но я никогда не боялась перемен, поэтому это меня не остановило. **«Иногда главный выигрыш - это люди, которых мы приобретаем»**, и я это точно поняла.

И вот уже больше года я TeamLead, я чувствую, что нашла в этом свое призвание. Я горю своим делом, получаю огромную мотивацию и делюсь ею с другими. Моя работа, мои показатели служат примером для сотрудников. Осознавая это, я никогда не падала духом, не оставалась в стороне, ведь теперь моя работа влияет не только на меня, но и на других. Благодаря мне показатели группы могли упасть или подняться, и я выбрала второй вариант.

В помощи сотрудникам, в своем развитии и развитии группы я нашла себя и не собираюсь останавливаться на достигнутом.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Как любой сотрудник, я несу ответственность за удовлетворенность клиентов. Поэтому всегда стремлюсь предоставлять первоклассный сервис, что подтверждается моими KPI и служит примером для коллег. Мой принцип— быстро, качественно и с душой.

При консультации клиента важно не только быстро ответить на его вопрос, но и сделать это качественно. Я хочу, чтобы клиент чувствовал, что его проблема решена не по шаблону, а с вниманием и уважением.

Моя цель – высокий уровень обслуживания клиентов. Мои показатели являются лучшими в группе.

Среди них:

CSAT (Customer Satisfaction Score) – это показатель удовлетворенности клиентов. Цель по этому показателю 85%, мой же средний результат-90%. Каждый месяц я обрабатываю свыше 850 обращений и с помощью речевой аналитики я выяснила, что 70% клиентов говорят мне слова благодарности во время диалога.

Особенно хочу подчеркнуть свою работу в кризисной ситуации, связанной с блокировками мобильного интернета. В условиях массового недовольства клиентов (блокировки затронули свыше 80 регионов) мне удалось не только сохранить высокий уровень сервиса, но и добиться CSAT в 90% именно по этой тематике, что выше среднего показателя по всем контактными центрам компании

(73,5%).

АНТ (Average Handling Time) – среднее время обслуживания одного клиента. Я выполняю необходимую норму и даже превышаю её. Это позволяет мне обработать больше запросов и предоставить клиентам быстрые и эффективные решения. Цели по этому показателю в моем основном направлении–330 секунд на один диалог, мой средний результат 263 секунды.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

«Делай всегда на совесть. Уж если что делать, так делать хорошо».

Эта фраза очень точно описывает то, как, по моему мнению, оператор должен работать, этого я придерживаюсь на протяжении трех лет в компании.

Я обладаю навыками многозадачности, что помогает мне не терять концентрацию и эффективность одновременно работая на линии и помогая сотрудникам. Моя операционная эффективность заключается в быстрой и точной работе, адаптации к изменениям и поиске новых решений. Эффективный человек справляется с задачами и готов меняться, предлагать идеи и вдохновлять команду. Я убеждена, что лидер должен показывать пример продуктивной работы. И мои основные показатели, приведенные выше, подтверждают это.

Со временем я вошла во вкус и вышла на стабильный результат в 100%. Оказалось, что это более чем реально. Теперь моя фишка делиться этим скиллом и качать других, чтобы они так же легко брали свои вершины.

Как **TeemLead**, я имею возможность влиять на рабочий процесс своих коллег и на удовлетворенность клиентов. Я постоянно работаю над тем, чтобы поддерживать высокий уровень профессионализма и эффективности в команде. Это помогает нам достигать общих целей и задач.

Когда я начала помогать своему руководителю, я увидела, как многое можно улучшить, просто заботясь о команде. Я верю, что люди – это главный актив, и решила сосредоточиться на их поддержке. И результаты не заставили себя ждать.

Цифры говорят сами за себя: количество ошибок в работе и обращений на вторую линию сократилось на 39%, а среднее время решения вопросов клиентов уменьшилось на 11 секунд. Команда стала работать слаженнее и эффективнее.

Но для меня важнее всего была атмосфера в коллективе. **«Деньги приходят и уходят, а семья – это навсегда».** И моя команда стала для меня второй семьей. Поэтому я так рада, что по опросу от Харру Job («Голос Билайна») удовлетворенность работой в моей группе составляет 100%. Если у кого-то из коллег опускаются руки и возникает желание уйти, я всегда нахожу время для душевного разговора, чтобы понять причину и помочь человеку снова полюбить свою работу. Для меня большая победа сохранить ценного специалиста.

Мне так нравится то, чем мы занимаемся, что я даже больше года назад привела в компанию троих своих знакомых. И все они успешно работают здесь до сих пор, а кто-то уже по моим стопам стал TeemLead! Когда ты сам горишь своим делом, хочется, чтобы и твои близкие люди были частью чего-то столь же классного. Расти вместе с командой – это самое большое профессиональное счастье.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Я умею находить общий язык с любым человеком, включая клиентов, я знаю, что к каждому можно

подобрать свой ключик. Я чутко улавливаю изменения в настроении, основные потребности и проблемы людей, что помогает мне в работе. Эмоции – это то, что запоминается в первую очередь. Поэтому я внимательно слежу за отзывами клиентов после консультаций. Очень приятно видеть, как тепло и забота, которые я вкладываю в разговор, возвращаются ко мне в виде положительных откликов.

За 2025 год я приняла 8,5 тысяч звонков, и 85% клиентов не перезвонили после моей консультации, это значит, что я решаю их вопрос здесь и сейчас, что является одной из первостепенных задач в нашей работе. Если клиент обращается с неординарным вопросом, информации для ответа, на который в процедурах недостаточно, я делаю все для того, чтобы этот и следующий клиенты не оставались без решения и внимания. Поэтому, сталкиваясь с такими вопросами, эскалирую их на уровень выше.

Например, была ситуация, когда обратился клиент с просьбой помочь в подключении нового компьютера к домашнему интернету. Следуя процедурам, я старалась ему помочь, но моя инструкция отличалась от его настроек (в диагностике была настройка для Windows 11, а у клиента была Windows 11 pro) я поняла это так как сама немного разбиралась в этой теме, в режиме диалога нашла в интернете инструкцию для этой операционной системы и помогла клиенту. Он был очень благодарен, так как обращался уже не первый раз, и сотрудники до меня не могли ему помочь и рекомендовали обратиться самостоятельно в поддержку его компьютера, а клиент был пожилой человек и не мог бы сделать этого сам. Ну а после диалога я отправила предложение для внесения в диагностику нужной инструкции, команда по развитию оперативно добавила это и в дальнейшем такой ситуации больше не повторилось.

Интересных диалогов было много, но особенно ценны те, где клиенты приходили в плохом настроении или даже злились. Я не пугалась этого и сохраняла позитивный настрой. Благодаря высокому уровню профессионализма я решала их проблемы, а благодаря эмоциональному интеллекту меняла их настроение в лучшую сторону. Уходя, клиенты не только благодарили меня за помощь, но и извинялись за резкие слова. Это стоит всех сложностей и усилий, ведь нет ничего лучше искреннего «спасибо!».

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Я совмещаю роли оператора и помощника руководителя. Моя задача – получить опыт работы с клиентами и передать его команде, и я с радостью делюсь своими наработками и инструментами с коллегами. Вместе мы достигаем лучших результатов.

Я не стою на месте, постоянно учусь новому, ищу лучшие решения для клиентов и стремлюсь к совершенствованию. Стараюсь ежедневно создавать позитивную атмосферу в команде, участвуя в организации корпоративных мероприятий. Так же я веду блог в рамках активности «Агент 0611», показывая, как можно совмещать работу и личную жизнь, и являюсь примером того, что работа приносит не только деньги, но и крутые эмоции, возможности и знакомства.

«Агент 0611» – это проект, где сотрудники, подавшие заявки, обучаются навыкам ведения блога в соцсетях. На протяжении четырех месяцев они изучают теорию и выполняют практические задания, чтобы интересно и доступно рассказывать о компании «Билайн», ее роли как работодателя и преимуществах работы здесь. По завершении обучения они становятся амбассадорами бренда.

Я постоянно участвую в активностях компании и не могла остаться в стороне, ведь мне есть что рассказать. Сейчас я заканчиваю обучение, находясь на первой строчке в рейтинге. Я делюсь своими успехами в своем канале, рассказываю о том, что меня вдохновляет, чтобы вдохновить других. И самое ценное то, что я уже получаю отзывы. Люди говорят, что благодаря моему каналу

они увидели за стереотипами об «офисных серых буднях» яркий и живой мир.

Хотите пример? В нашей компании есть программа лояльности «Остров сокровищ». Это геймифицированная платформа, где сотрудники могут зарабатывать баллы и обменивать их на мерч или бонусы.

Баллы получают за выполнение различных заданий, например, те, которые выполняю я это: лидер показателей, отсутствие больничных и опозданий, благодарность от руководителя контактного центра или руководителя дирекции.

Одним из самых желанных и дорогих бонусов, доступных за накопленные баллы, была поездка в Москву, в штаб-квартиру «Билайна». Весной 2025 года, накопив нужное количество баллов, я отправилась в столицу. Это путешествие подарило мне массу ярких эмоций и впечатлений, а также вдохновило на дальнейшее развитие в компании. В своём блоге я подробно описала, как это происходило. Многие коллеги, вдохновившись моим примером, стали работать усерднее, видя, что подобные возможности действительно существуют. Люди, не связанные с нашей компанией, были приятно удивлены, узнав о привилегиях, которые получают сотрудники за свою работу.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Мой принцип: вижу возможность – иду в дело. Любой проект для меня – это крутой челлендж и шанс прокачать новый скилл. Не страшно брать на себя ответственность, страшно упустить шанс сделать что-то по-настоящему крутое.

Руководство это ценит и дает мне задачи уровня выше. Работая над ними, я постоянно расту и понимаю, куда хочу двигаться дальше.

Я не из тех, кто говорит «так было всегда». В билайне всё постоянно обновляется, и мне это нравится! Я быстро вникаю в изменения, нахожу в них фишки для клиента и для себя, а если придумываю, как улучшить процесс то сразу несую идею руководителю.

Я всегда заряжаю работу креативом. Например, сейчас я веду блог о билайне и снимаю для него крутые видео. Я постоянно подключаю к этому коллег, и вместе мы создаем по-настоящему веселый контент. Ребята радуются, когда видят себя в кадре, для них это такая нематериальная мотивация, заряд энергии. Так что мы не просто снимаем ролики, а прокачиваем командную атмосферу и даем возможность нашим талантам засветиться по-настоящему.

Работая, я всегда подмечаю и анализирую возможность улучшить бизнес процессы, чтобы облегчить работу сотрудников, повысить показатели и расширить возможности. Только за 2025 год я направила 10 предложений в отдел развития, 7 из них уже реализованы и приносят пользу компании, помогли сократить время диалогов с клиентами в среднем на 2-6 секунды и увеличить лояльность клиентов.

Одной из главных сложностей стало совмещение обязанностей оператора и помощника руководителя. Нужно было моментально переключаться с клиентов на команду. Выручили планирование дня и умение отделять срочное от важного. В итоге я влилась в этот темп и не подвожу ни на одном фронте. **«Никто не проваливается, пока не сдаётся»**, а я не сдаюсь и показываю команде, что все цели достижимы.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Мои высокие достижения являются не случайностью, а закономерным результатом упорной работы.

Как этого удалось достичь?

1. Безупречная личная эффективность. Я убеждена, что нельзя вести за собой команду, не будучи примером. Поэтому я с самого начала сфокусировалась на достижениях и перевыполнении личных показателей. Мои результаты – это не просто цифры, а доказательство применения лучших практик: клиентоориентированности, управления временем и решения проблем с первого контакта (FCR). Большинство клиентов не перезванивают после моей консультации – это прямое свидетельство качества и окончательности решения их вопросов.
2. Трансляция опыта и мотивация команды. Став TeemLead, я не просто контролирую показатели, а активно делюсь своими инструментами и подходом. Чтобы повысить уровень своей экспертизы я прошла курс TeamLead LAB, повышения квалификации TeemLead. Я превратила свой успех в обучающий ресурс для группы. Наши результаты являются неоспоримым доказательством эффективности моей работы с командой. Кроме того, через ведение блога в рамках «Агента 0611» я демонстрирую карьерные и мотивационные возможности, вдохновляя коллег на высокие результаты по всей компании.
3. Улучшение процессов. Я не просто работаю в рамках процедур, а постоянно анализирую и улучшаю их.

Мой успех – это не история о единственном в своем роде таланте, а воспроизводимая модель, сочетающая в себе:

Измеримость: Все заявленные результаты подтверждены конкретными KPI.

Масштабируемость: Методы, которые я применяю универсальны и применимы в любом подразделении, работающем с клиентами или внутренними процессами.

Устойчивость: Достижения носят не разовый, а системный характер, что подтверждается динамикой улучшения показателей группы за год моей работы в должности.

Я считаю себя достойным победителем, потому что мой вклад выходит далеко за рамки обязанностей одной должности. Я совмещаю в себе двух ключевых игроков:

1. Оператор, чьи личные показатели эталон качества.
2. Эффективный менеджер, который умеет проецировать свой успех на команду, добиваясь измеримых улучшений.

Моя история – это доказательство того, что страсть к своему делу, подкрепленная системным подходом и желанием делиться успехом, создает эффект, приносящий ощутимую пользу и клиентам, и коллегам, и компании в целом.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

Каждый год, я стараюсь стать лучше себя предыдущей, поэтому ставлю цели и подкрепляю их достижениями. **«Живешь жизнью на четверть мили, а я живу полной жизнью»**, и моя полная жизнь в Билайне – это вызовы, которые я с удовольствием принимаю.

Но я не просто работаю, а веду активную корпоративную жизнь, принимая участие в самых разных проектах и конкурсах внутри компании, на регулярной основе занимая призовые места. Как пример это игровые турниры в таких дисциплинах как PUBG mobile, Mortal Combat, в которых я заняла

призовые места, конкурсы внутри компании, и только за 2025 год я победила 13 раз.

Я придумала название для волонтерского движения Билайн: BeeHelp, и очень горжусь тем, что внесла свою часть в появление этого движения в нашей компании.

Неоднократно награждалась руководителем ЦПК за работу и достижения, получала благодарность от руководителя дирекции и руководителя контактного центра и это далеко не предел.

Теперь я стремлюсь к званию «Оператор года». Это звание кажется мне логичным продолжением моей работы. Я увлечена своим делом, активно участвую в жизни компании и забочусь о клиентах. Для меня это возможность показать, на что способны наши операторы, и заявить о себе как о профессионале.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Заславская
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Мелитина Андреевна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист