




ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №26ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: 60. 1. ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Афанасьев Дмитрий
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	билайн
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(-ок) КЦ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО ОПЕРАТОРОВ НА ПЛОЩАДКЕ(-ах) КЦ НОМИНАНТА	350
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-234424756_456239017?list=ln-gnZmBWX918DnSZDCEP

ВАШЕ ЭССЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ, ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Год назад я работал на пункте выдачи заказов одного популярного маркетплейса. В один момент, выдавая очередной товар, ко мне пришло понимание – в моей жизни что-то должно поменяться. Так я попал в «билайн», там как раз работала моя девушка, где я решил попробовать себя в роли оператора голосовой поддержки. Тогда, год назад, ещё недавний сотрудник ПВЗ даже представить не мог, что это решение поделит его жизнь на «до» и «после».

Меня зовут Дима, сегодня я ведущий специалист направления обслуживания клиентов массового рынка. Наша команда ежедневно принимает сотни звонков со всей России, решая вопросы самых разных направленностей, от помощи в возвращении ошибочного платежа или подбора нового тарифного плана, до поддержки человека, ставшего жертвой мошенников и приёма обращений, связанных с мобильным интернетом.

Когда ты оператор голосовой поддержки, твоя главная цель – решить вопрос клиента, с которым он обратился. Цель делится на три самостоятельных задачи: решение должно быть эффективным, оперативным и, главное, идти бок о бок с позитивными эмоциями, полученными клиентом в ходе решения.

Так уж вышло, что всю свою профессиональную жизнь я работал исключительно с людьми: вожатым в детском лагере, продавцом тормозных колодок в автосервисе или сотрудником ПВЗ. Даже поступив в университет 3 года назад, я выбрал специальность – «Конфликтология». В свои 21 я чётко понимаю, что в работе с людьми мало сделать свою работу качественно – важно, чтобы вместе с этим качеством шла позитивная эмоция, чтобы человек, получив это качество, возвращался к повседневным делам с улыбкой от полученного сервиса.

Именно поэтому, овладев базовыми навыками работы для решения первых двух задач, я ухватился за третью. Стал пробовать новые фразы в диалогах, более гибкие пути решения распространённых вопросов, показывать себя не просто как оператора, а прежде всего человека – который может как поддержать позитивный настрой, так и снять накопившийся в сложной ситуации стресс словами поддержки. И, во время прощания впервые услышав в голосе клиента ту самую улыбку, я понял, что работаю в верном направлении.

Такой подход принёс плоды и сегодня я помогаю не только клиентам компании, но и коллегам, выступая наставником для новых сотрудников компании. Многие из них уже стали полноценными специалистами. Мне сложно передать словами, какого это, проходя мимо их рабочих мест, случайно услышать в их разговоре с клиентом тот самый сервис, когда-то вложенный мною на обучении.

Год назад моей профессиональной целью было выдать товар со склада. А сейчас – решить вопрос клиента, оставив позитивное впечатление и научить этому новых сотрудников. Год назад я не видел для себя чёткой жизненной цели. А сегодня вижу её как никогда ясно – помогать окружающим находить в себе силы улыбаться и поднимать голову выше, с какими бы сложностями они не столкнулись. Ну и, конечно, быть во всём этом лучшим.

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

Основным инструментом в работе оператора голосовой поддержки, является «скрипт» - набор вопросов, отвечая на которые, оператор приближается к решению вопроса клиента. Опыт наставничества помог мне определять все потенциальные трудности на том или ином этапе «скриптов».

Так, по моей инициативе, были реализованы изменения в некоторых из них: была упрощена консультация по работе с автоплатежом, а проверка получаемого IP-адреса через ПК клиента была

дополнена неучтёнными вариантами. Эти и многие другие изменения в «скриптах» помогают упростить операторам голосовой поддержки решение вопроса клиента – а значит эффективнее выполнять целевые показатели.

На изменении «скриптов» моё участие в жизни компании не заканчивается. Недавно на всю первую линию голосовой поддержки был запущен пилот по продвижению мобильного приложения обратившимся за консультацией клиентам. За несколько месяцев до этого его пробовали на нескольких отдельных взятых командах – включая мою. Я, наряду с руководителями групп, участвовал в написании удобных в использовании фраз с продвижением МП клиенту. Используя их, команды успешно справились с пилотом, он был расширен на всю голосовую поддержку «Билайна», а полученным опытом был представлен руководителями изначальных команд остальному менеджерскому составу – как пример грамотного продвижения использовалась запись моих звонков.

Кстати, о записях моих звонков – одну из них теперь всегда включают на обучении каждому сотруднику, пришедшему работать в «билайн». Как итог, мой подход к сервису, как кусочек ДНК, встраивается в сервис коллег, помогая им достигать высоких KPI.

ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Ещё с первых дней обучения операторов знакомят с главными показателями, отображающими качество нашей работы:

АНТ - среднее количество секунд, которое оператор тратит на решение вопроса клиента в рамках одного диалога.

Я определил для себя несколько простых способов сохранить эффективное выполнение этого показателя. Вот пример:

Как только поступает звонок, с полуслова определяю, о чём дальше пойдёт речь и какую потребность клиента необходимо удовлетворить. Вопрос технического характера – сразу подготавливаю все моменты, необходимые в дальнейшей диагностике. Финансового – загружаю детализацию по списаниям и проверяю их корректность. А если всё это сопряжено с претензией – заранее подбираю пути сохранения клиента. Прошло лишь 30 секунд, и все сценарии решения вопроса уже определены, осталось лишь осуществить наиболее качественное из них.

Правда, не каждое обращение удаётся отработать за две минуты. Бывают необычные вопросы, требующие больше времени, чем обычно. Но они меня не пугают – ведь оперативно отработав «типичные тематики», я могу уделить больше времени клиентам, попавшим в сложную ситуацию, без ущерба моим показателям.

Общий процент выполнения мною этого показателя за последний год – 101,9%. Надо сказать, один из самых высоких результатов в отделе.

CSAT - средняя оценка качества работы оператора клиентом.

С этим показателем проблем не было никогда, у меня один из самых высоких CSAT среди операторов. Мой подход к работе с вопросом клиента таков – каким бы не был вопрос клиента и с какой бы претензией он не был сопряжён, клиент должен получить максимально возможный сервис. И сервис этот складывается из множества мелочей.

Например, я никогда не выключаю микрофон, всегда оставаясь с клиентом на связи. Таким образом, даже в моменты молчания он слышит постукивание по клавиатуре и знает, оператор

никуда не ушёл и занимается решением вопроса.

Есть риск обрыва связи - ставлю обратный звонок через 15 минут и проговариваю это, чтобы клиент понимал – ему не придётся повторно дозваниваться и заново объяснять причину обращения.

А когда даже максимально эффективное во взятой ситуации решение не устраивает клиента – он не готов ждать техника, принимать перерасчёт на бонусный баланс или сообщать адрес для диагностики ближайшей базовой станции, я прощаюсь с ним максимально тепло, говоря:

«Знаете, несмотря ни на что, я по-настоящему рад был с Вами пообщаться»

«Так или иначе, желаю Вам оставаться в добром здравии этой зимой, а то обещают морозы»

Все эти мелочи, как итог, складываются в качественный сервис - сохраняя мой CSAT на высоком уровне.

Кстати, подводя итоги за год работы, мой средний CSAT в день – 91% при целевом показателе в 85%. Один из самых высоких среди всех операторов «билайна».

Хотя АНТ и CSAT являются основными показателями для людей моего ремесла, общий процент KPI складывается и из других факторов:

Коэффициент качества - средний процент некорректно заведённых заданий или переводов на вторую линию от общего числа заданий/переводов.

FCR - показатель, фиксирующий, обращался ли клиент на линию поддержки повторно в течение 72 часов после моей консультации.

Оба вышеперечисленных показателя я стабильно выполняю на 100%.

На самом деле, за такими показателями стоит кропотливая работа. Я учился на собственных ошибках и брал в работу полученную от клиентов обратную связь, забирал лучшие находки из «арсенала» старожил, оптимизировал рабочий процесс. Всё это ложилось кирпичиками в фундамент высокого KPI. Я уже достиг серьёзных результатов, но останавливаться в строительстве не собираюсь, ведь знаю – всегда можно взять ещё выше.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ (CX)

Мы живём в мире импульсивных покупок, в котором вы можете заказать, например, чехол для телефона на маркетплейсе за пару кликов. Спустя неделю, возможно, вы поймёте, что он вам в общем-то и не был столь необходим. Но, думая об этой спонтанной покупке, вы в первую очередь вспомните о полученных в её результате эмоциях.

Также и с моей консультацией – в совокупности с качественным сервисом, я стараюсь запомниться клиенту индивидуальным подходом, чтобы, спустя время, услышав или увидев что-то, связанное с «билайном», он в первую очередь вспомнил разговор со мной и полученную по его результату эмоцию – и только потом его тарифный план, качество связи или рекламу по ТВ.

Как я достигаю этого «запоминания»? Крайне важно распознать фон ситуации, которая побудила клиента обратиться в поддержку, а затем связать с этим свой ответ. Если вопрос о роуминге, значит планируется поездка за рубеж – я, между делом уточнив, куда и зачем клиент собирается, в конце обязательно желаю ему удачной поездки. Если вопрос о домашнем интернете и клиент жалуется, что не может работать – проводя техническую диагностику, я скажу ему, что сам работаю в таком формате и поэтому приложу все усилия, чтобы восстановить в полной мере эту возможность и для него. А при консультации возрастных клиентов всегда думаю о том, какой

сервис хотел бы для своей бабушки, поэтому отвечаю на вопрос спокойно, размеренно, подробно объясняя предлагаемое решение во всех его аспектах и приводя примеры по мере необходимости, дважды, если потребуется.

Очень хорошо помню разговор, в дальнейшем давший мне мотивацию всегда бороться за лояльность клиента до конца. Случился он в конце прошлой осени, я тогда только начинал свой путь в «билайне». Клиент, привыкший посуточным списаниям, пополнил баланс на большую сумму. По условиям тарифного плана, если средств достаточно для списания за месяц – оно произойдёт. И вот природа этого списания клиенту была совсем неясна. Это был мужчина возрасте, практически дедушка, с самого начала занявший непримиримую позицию. Он перебивал, называл меня мошенником, требовал моментально «соединить со старшим», угрожал судом и даже матерился, в общем, не давал мне вставить ни слова. Согласно процедурам, если клиент не настроен к конструктивному диалогу – звонок оператор может завершить. Но я решил попробовать и сказал: «Аркадий Павлович, скажу честно, слышу я Вас впервые, давайте так – если вы не дадите шанса, вряд ли смогу чем-то Вам помочь. Но я, как и Вы – тоже человек. И как человек мне очень хочется в Вашем вопросе разобраться. Пожалуйста, дайте мне хотя бы попробовать, я обещаю сделать лично от себя всё возможное, а уже что делать с моим ответом – решение Ваше». Это сработало – клиент остановился, я тут же перехватил инициативу и подробно объяснил ему, что же произошло. В конце он сказал: «Ладно, Дмитрий. Лично вам я верю – спасибо, что помогли». Не знаю почему, но эти слова до сих пор занимает особое место в моём сердце.

А во второй половине 25-го года, когда по независящем от операторов связи причинам случились ограничения в работе мобильного интернета, на голосовую поддержку резко возросла нагрузка и это неизбежно отобразилось на наших показателях. Тогда я попробовал построить диалог с клиентом через пример собственного города, показывая, что с такими условиями сейчас сталкиваются самые разные люди по всей России, включая меня. Такой формат отработки претензии, в последствии, распространили среди всех групп голосовой поддержки, как эффективный способ сохранить высокую оценку клиента в сложных для компании условиях.

ОПЫТ СОТРУДНИКОВ (ЕХ)

Я прекрасно помню тот день, когда ко мне подошёл руководитель и сказал: «Завершай прием звонков, на следующие два часа ты идёшь в поля». Пожалуй, стоит раскрыть, что значит «сидеть в полях» - это когда тебя, как уже состоявшегося «старожила» сервиса, направляют помогают менее опытному коллеге в линии. Помогаете вы ему, подсказывая, где и как можно сократить общее время диалога, какие фразы или формулировки лучше использовать в диалоге с клиентом, а какие, наоборот, не стоит. По итогу «работы в поле» даётся развивающая обратная связь: что получилось, что не очень, что можно улучшить, а что уже звучит классно.

Так, впервые «сев в поля», я почувствовал себя ответственным не только за выполнения собственных KPI – но и за результат всей команды. И, в общем и целом, с того дня с этой ответственностью ни разу не расставался, помогая коллегам достигать новых высот и самому совершенствуясь в навыках обратной связи.

На работе с другими сотрудниками, конечно, моё участие в рабочих процессах команды не заканчивается. С середины прошлой зимы я веду небольшой канал для нашей группы, где рассказываю ребятам разнообразные лайфхаки, связанные с навыками ведения диалога. Например, в период офсетов, то есть плановых подорожаний архивных тарифных планов, вся первая линия поддержки билайна столкнулась с нагрузкой по этой тематике, а средний за день CSAT рухнул на семь процентов. Тогда я, взяв за основу свой опыт, оперативно набросал в этот канал небольшую

памятку – а как правильно работать с офсетом. Перечислил все возможные пути решения возникшей ситуации, инструменты, для этого требующиеся и фразы, которые помогают клиенту принять ситуацию и перейти из конфронтации с оператором в поиск совместного с ним решения. Команда взяла алгоритм в работу – и уже на следующей недели CSAT по тематике «офсет» вернулся в целевые значения.

Не менее важно следить за эмоциональным состоянием коллег. Негатив одного человека, полученный на рабочем месте или даже принесённый туда из дома, рискует, как лесной пожар, перекинуться на второго – и так распространиться на всю команду, а от команды на качество сервиса в диалоге с клиентом. Как результат, клиенту с претензионным обращением может не быть оказана необходимая поддержка, что повлечёт негативную оценку работы отдельно взятого оператора, а следом – снижение целевого показателя всей группы.

Именно поэтому я всегда поддерживаю диалог с коллегами, сверяясь на перерывах с их настроением и стараясь поддерживать позитивный настрой, гасив тем самым потенциальный пожар ещё до того момента, как он сможет вырваться за пределы очага.

Кстати, как уже говорил, я не только оператор, но и наставник – в билайне. Под «наставничеством» подразумевается контроль над работой 3/4-х новых специалистов, которые ещё не окончили обучение, но уже готовы к самостоятельному выходу в «линию». В конце каждого дня наставник собирает подопечных и проводит с ними «разбор полётов», закрепляя уже пройденный материал, давая им действенные инструменты для работы с показателями и всё это – через собственный пример. И здесь мало просто контролировать процесс, важно постоянно оказывать ученикам эмоциональную поддержку, помогая им справляться с неизбежно возникающим стрессом. Я подхожу к этому вопросу ответственно, заранее прописываю план обучения, дополняя его в процессе, работая со слабыми и сильными сторонами каждого из учеников. И моя работа не проходит даром: все, у кого я был наставником, с отличием окончили обучение и начали свой долгий путь в компании.

ИННОВАЦИИ И КРЕАТИВНОСТЬ

Помните, я рассказывал про старт пилота с продвижением мобильного приложения клиентам, обратившимся в поддержку за консультацией? Пришло время раскрыть его чуть-чуть подробнее.

Тогда наш офис приезжал руководитель отдела по контролю качества, собрал руководителей направлений и нескольких ключевых операторов поддержки, включая меня, для обсуждения будущего расширения пилот и формат его проведения. На этом собрании было принято решение о написании тех самых фраз для продвижения мобильного приложения, в котором мне доверили участие – и я включился в работу. Мой подход в «продаже продукта» заключался, прежде всего, в его универсальности и ненавязчивости. Мобильное приложение возникало в диалоге как бы между делом, сразу после ощутимого прогресса в решении вопроса. Клиент, находясь в комфортной обстановке, сам интересовался функционалом сервиса – и оператор продвигал его, исходя из определённой потребности.

Прежде всего, жизнеспособность выбранной стратегии «продажи», доказывалось мною «в полях» – я был лидером по продвижению по отделу не только в количественном соизмерении, но и в качественном – после разговора со мной каждый третий клиент переходил по отправленной ссылке для загрузки мобильного приложения. А те из клиентов, у кого оно уже было установлено, стали заходить туда на 43% чаще.

После, вместе с руководителем, мы масштабировали этот подход на всю группу, отобрав лучшие из

фраз и передав их команде. Как итог – с пилотом наши группы успешно справились, и он был расширен на всю линию первую линию поддержки.

Сейчас я работаю над проектом под кодовым названием «книга фраз» - универсальным набором способов установить позитивный контакт с клиентом при любых обстоятельствах. Но никому не рассказывайте – это пока строго между нами. :)

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Как я уже говорил – за любыми высокими KPI стоит долгая и упорная работа. При этом, все инструменты для самосовершенствования на самом деле лежат на поверхности, нужно ли как следует за них взяться. И я взялся.

Первый и самый важный из этих инструментов – анализ обратной связи. Главным её источником является CSAT – оценивая работу оператора, клиент оценивает эмоцию, полученную им в результате диалога. Каждый оценённый звонок можно прослушать и, в случае негативной оценки, постараться определить, чего же в консультации не хватило. Этот инструмент я использую чуть ли не с первых дней в билайне - и, своевременно определяя «то самое, чего не хватило», беру в работу сделанные выводы и возвращаюсь к клиентам с новым опытом. Так, прослушка за прослушкой, когда-то формировался мой уникальный стиль ведения диалога с клиентом – проактивный, универсальный, направленный на моментальное схватывание инициативы. А сегодня, будучи наставником, я помогаю прийти к собственному стилю новым специалистам – обучая их прослушке собственных звонков и правильному их анализу.

Не стоит забывать и про обратную связь от своих коллег: руководителя, тимлида и просто опытных сотрудников, пришедших посидеть «в поля». Старшие коллеги, некоторые из которых отработали в компании уже пару лет, могут своевременно указать на зоны роста – главное услышать эту подсказку и взять её в работу. Когда я только пришёл в компанию, благодаря помощи от «старожилов» команды мне удалось быстро определить слабые стороны своей консультации. А сегодня, конечно, меня мало уже кто может чему-то научить в вопросах сервиса – но я продолжаю держать руку на пульсе, время от времени «сверяя часы» с наиболее опытными сотрудниками офиса.

Второй по важности инструмент – анализ твоих, как оператора системных возможностей в решении того или иного вопроса. Какой бы проблема клиента не казалась сложной, а «скрипт» по ней большим, на самом деле сценариев дальнейшего развития событий не так много. Вспомним период повышения абонентской платы. Клиент, узнав о повышении стоимости тарифа, на самом деле стоит на развилке из двух вариантов – остаться на архивном тарифном плане, несмотря на повышение, или перейти на новый, исходя из его преимуществ. Хотя, на первый взгляд, решение остаётся за клиентом, задача оператора здесь правильно определить, какой из двух вариантов удовлетворит потребности клиента в большей степени – и работать в этом направлении.

Ну и третий, уже мой личный инструмент – борьба со страхом к импровизации. Новые сотрудники компании зачастую пугаются выхода за пределы «стандартных фраз», опасаясь показаться странными в глазах клиента. Но в импровизации нет ничего плохого – ведь через неё клиент видит в тебе человека, настроенного на живой диалог, и с удовольствием в этот диалог вступает. Так, например, на Новый Год я был одним из первопроходцев в использовании тематического пулла фраз, одна из которых особенно запала в душу:

«...Тогда, если на этом все Ваши вопросы решили, хотелось бы уточнить последний момент. Скажите, Вы знаете, что у Вас на носу?»

Услышав это, клиенты на секунду впадали в ступор. Только что диалог шёл о сбросе роутера, базовой станции, списаниях – а тут вдруг резко что-то появляется у него на носу. И, на закономерный вопрос «Что?», клиент слышал:

«Новый год. С наступающим вас!»

Как правило, в ответ слышался лишь смех. Уж чего-чего, но такого оригинального поздравления клиент ожидать не мог. Использовал эту фразу пару раз, я передал её коллегам – и в наших голосах чаще стала звенеть улыбка, предвосхищавшая предстоящий праздник и перевыполнение группового плана по CSAT.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИТОГИ

На самом деле, год назад и представить не мог, куда меня приведёт желание поработать в одной компании с моей девушкой. Честно сказать, я ждал стереотипного «колл-центра» - но встретил не просто классное рабочее место, но, в общем-то, свою судьбу.

Работа, сделанная за последний год, помогла мне по-настоящему осознать прописную истину: в нашем, порой не самом весёлом мире, действительно ценится качественный сервис – быстрое, продуктивное решение вопроса, сопряженное с высокими стандартами предлагаемой услуги и финансовой выгодой, но по-настоящему бесценен сервис, идущий рука об руку с простыми человеческими эмоциями.

За год работы в билайне я успел получить несколько наград, включая благодарности от начальника отдела и директора центра поддержки клиентов, несколько раз становился лучшим специалистом, исходя из месячного KPI по группе и одним из лучших среди всех операторов голосовой поддержки – по индивидуальному показателю CSAT. Я успешно помог окончить обучение десяткам начинающих специалистов, некоторые из которых уже успели перейти на новый функционал и сегодня работают в блоке b2b или на второй линии поддержки. Моя инициативность и смелость в диалогах с клиентами, а также используемые мною фразы, как те самые кусочки ДНК, встраиваются в сервис каждого молодого сотрудника компании – ведь они слышат их на обучении. В общем и целом, неплохо для человека, который год назад работал на ПВЗ.

Но на достигнутом, конечно, останавливаться нельзя. Меня ждут новые вызовы, новые ученики, новые возможности и новые проекты. Как и год назад, предвкушая сюрпризы нового дня, я надеваю гарнитуру и говорю: «Доброе утро. Меня зовут Дмитрий – что могу я для вас сделать?».

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Афанасьев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дмитрий Антонович
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист