



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №6970

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Строительный торговый дом "Петрович"
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Великий Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	724
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://petrovich.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда моей мечты
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Кол-во сотрудников

19

1. Краткое описание команды

СТД Петрович является одной из крупнейших сетей DIY по продаже строительных материалов. Компании принадлежат 20 строительно-торговых центров в Санкт-Петербурге, Москве, СЗФО и ЦФО. У компании есть собственный Контакт-центр (далее КЦ). На данный момент в КЦ работает 724 сотрудника. С 2017 года мы функционируем в двух форматах: офис -2 площадки расположены в Великом Новгороде и дистанционный отдел продаж и обслуживания- сотрудники из 46 регионов России. Все специалисты объединены в небольшие группы по 20-25 человек. Общее количество таких групп 34. В каждой группе есть свой руководитель и ведущий специалист -помощник

руководителя. **(Стр. 2 сопр. файла).**

Хочу представить вам свою команду-группа 101. Под моим руководством работает 19 универсальных специалистов с опытом работы в компании более года. Мы помогаем получить клиенту информацию, оформить заказ, решить любой вопрос. Мы сопровождаем клиента от его задумки и первого заказа до окончания ремонтных работ в формате 24/7. Наша работа строится по принципу омниканальности, коммуникация с клиентом происходит в удобном для него формате. Каждый специалист моей группы обладает навыкам консультации и продаж в дискретных и голосовых каналах связи. При обращении в КЦ менеджер по номеру телефона видит историю обращений клиента. Мы можем прозрачно переместить клиента из одного канала в другой с передачей актуальной информации о запросе. Реализовываем как «звонок из чата», «звонок из почты», «сайт/звонок. На данный момент 80 % специалистов моей группы работают дистанционно. При переходе на смешанный формат функционирования мы нашли новые способы коммуникации и индивидуального подхода к каждому сотруднику, возможности для обучения и развития.

2. Положительное влияние на деятельность организации

Общая политика Компании направлена на достижение главных стратегических целей:

- Занимать лидирующие позиции на рынке DIY в России;
- Увеличивать доходы путем предоставления услуг, которые отвечают ожиданиям клиентов и являются прибыльными.

Исходя из целей компании вытекают главные задачи, которые стоят перед сотрудниками КЦ:

- Увеличение продаж;
- Предоставление заявленного качества обслуживания и уровня сервиса.

Все сотрудники моей команды привержены ценностям и миссии компании **(Стр. 3 сопр. файла)** и эффективно выполняют поставленные задачи. Оборот в нашей группе формируется из продаж в голосовом и дискретных каналах. Выполнение плана в моей группе за последние 6 месяцев составляет 101% . В 2019 году этот показатель за тот же период составлял 94 %.**(Стр. 4 сопр.файла)**

Сервис в первую очередь начинается со своевременного ответа клиенту. Целевые показатели сервиса (SL) в КЦ во всех каналах связи высокие: в голосовом канале время ответа 20 сек-SL 92 %; в чатах время ответа 60 сек-SL 90 %; на почте время ответа 15 мин -SL 80 %. Тот уровень обслуживания, который мы оказываем клиенту в разных каналах, влияет на его решение совершить покупку именно у нас. Мои специалисты стремятся выполнять целевые показатели, так как сервис для нас как религия. Их вклад в SL- быстрое поднятие трубки при поступлении контакта от клиента. **(Стр. 5 сопр. файла)**

Какие ещё показатели группы влияют на деятельность компании, будет рассказано в следующих блоках.

3. Операционная эффективность

Эффективность работы команды нельзя оценить без цифр. Ниже приведены основные наши операционные показатели за последние 6 месяцев:

1) АНТ (среднее время обработки звонка). Целевой показатель по КЦ - 400 секунд, мы за последние

6 месяцев удерживаем его в среднем на уровне 365 секунд (**Стр.6 сопр. файла**). Мои специалисты стараются как можно быстрее обработать запрос клиента без потери качества и принять следующий звонок. Для этого мы делаем следующее:

- Следим за временем, которое дается на доработку заказа;
- Пользуемся данными о клиенте и истории его заказов из анкеты Naumen и 1С, чтобы не тратить время на лишние вопросы;
- В разговоре с клиентом стараемся максимально выявить потребность, задавая уточняющие открытые вопросы;
- Постоянно повышаем уровень знаний по ассортименту, нормативным документам и рабочим программам;
- В группе есть практика совместных коллабораций между специалистом, который умеет быстро обрабатывать запросы и тем, у кого показатель выше нормы. Прослушивается совместно звонок, опытный оператор дает свои лайфхаки, где можно сократить время.

2) Оборот

Каждый месяц на группу выставляется план продаж. Мы, как продающие специалисты, ставим перед собой задачу не только выполнить, но и перевыполнить его. Положительную динамику выполнения плана продаж можно посмотреть на **Стр.7 сопр.файла**.

Для достижения данного результата нам помогают следующие мероприятия:

- Соблюдение графика. Отдела планирования рассчитывает количество операторов на линии с учетом нагрузки. Для нас важно быть максимально занятыми обработкой заказов, а не тратить время впустую. Соблюдение графика моими специалистами за последние 6 месяцев составляет в среднем 83%, а занятость – 80 %
- Стараемся принять и обработать большее количество контактов (**Стр.8 сопр.файла**);
- Проходим обучения навыкам продаж.
- Сдаем специализированную аттестацию по ассортименту. Углубленные знания по ассортименту помогают нам предложить сопутствующие товары клиенту, тем самым увеличивая оборот/час (**Стр.9 сопр.файла**).

3) Доля ошибок к количеству принятых звонков (далее СПК).

Целевой показатель по КЦ составляет 0,09 %. Мы достигли лучшего результата, наш показатель СПК в среднем составляет 0,05 % за последние 6 месяцев (**Стр.10 сопр.файла**).

Для снижения показателя СПК ведется ежедневная работа, которая приносит свои результаты:

обратная связь руководителя оператору по ошибкам дается сразу по «горячим следам»;

пробелы в знаниях закрываются тестами и опросами в различных вариантах: устный опрос, тест с открытыми вопросами на платформе Oproso, тесты с вариантами ответов на платформе Naumen;

проводятся устные опросы самими специалистами друг у друга;

проводится верификация оформленных заказов на выявление ошибок;

в индивидуальный план развития сотрудника фиксируются мероприятия для устранения систематических ошибок (**Стр.11 сопр. файла**)

В нашей работе ошибки возможны, но самое главное уметь их проанализировать, сделать выводы, чтобы не совершать в дальнейшем – это и есть высокий уровень осознанности специалиста.

4. Инновации и креативность

В связи с переходом на смешанный формат работы мы стали искать новые возможности функционирования как команды.

Для меня, как руководителя, было важно правильно выбрать стратегию поведения в этот адаптационный период; найти индивидуальный подход к каждому сотруднику. Кому-то переход в дистанционный формат дался легко, а кому-то действительно важна была моральная поддержка. Основная проблема - нехватка общения друг с другом. Чтобы компенсировать нехватку общения, были сделаны следующие мероприятия:

Общая группа для общения в V Kontakte, где не только руководитель и ведущий специалист отвечают на сложные вопросы, но и сами операторы максимально быстро стараются дать ответ друг другу в чате (**Стр.12 сопр.файла**);

Скайп. Дистанционные собрания проходят на регулярной основе, где мы не только решаем рабочие вопросы, но и можем просто пообщаться друг с другом и поделиться чем-то важным.

Чтобы научиться в работе переключать внимание и сосредотачиваться на деталях, мы используем игры и ребусы (**Стр.13 сопр.файла**);

Сами сотрудники разрабатывают презентации по сложным нормативным документам или ассортименту и проводят обучение среди коллег. В игровой и непринужденной форме сложный материал усваивается гораздо легче;

Играем в игру, разработанную мной и моей коллегой, «Я Супер Петрович». Цель игры: научиться отрабатывать возражения клиентов и грамотно давать ответы на сложные вопросы (**Стр.14 сопр.файла**);

Каждый оператор в группе зарегистрирован на платформе Trello, где ставит себе задачи, а руководитель отслеживает их выполнение (**Стр.15 сопр.файла**)

В совокупности все эти мероприятия показали, что команда четко знает цели и уверенно достигает их. В наших показателях видна положительная динамика: мы смогли сократить количество ошибок, увеличить % выполнения оборота по сравнению с аналогичным периодом 2019 г (**Стр.16 сопр.файла**)

Девиз нашей команды: «Маленькими шагами можно добиться больших результатов». Даже небольшое улучшение показателей или маленькая победа увеличивает мотивацию и дает энергию и уверенность двигаться дальше.

5. Клиентоориентированность

Наши клиенты меняются, но неизменным остается наш подход к ним: высокий сервис и искреннее желание помочь в любом вопросе.

Мы поможем своему клиенту:

- Выбрать и рассчитать расход строительных материалов;
- Узнать все подробности про наши услуги;
- Найдем, откуда числится долг.

Если того требует ситуация, специалист может сделать больше, чем от него требуется.

В качестве примера хочется привести кейс одного из моих операторов:

Если клиенту требуется более 10 сертификатов на товары, то мы информируем его, что он может подъехать на любой СТЦ или распечатать самостоятельно с сайта. Однажды позвонил клиент, просил оператора прислать на почту сертификаты на все 30 позиций в его коммерческом предложении. Специалист проинформировал, что для этого можно сделать. Клиент попросил очень помочь ему, так как он находился за рулем и уже ехал на встречу с заказчиком для согласования заказа. Оператор с удовольствием помог клиенту, не боясь, что это увеличит его показатель АНТ.

Так же мои операторы берут на себя ответственность:

- Отследить поступление товара на СТЦ, поставить его в резерв и проинформировать об этом клиента. Это важно для клиента, особенно когда он очень ждет данный материал;
- Могут самостоятельно отследить поступление денежных средств, позвонить клиенту и поставить заказ на доставку. Данные действия оператор не обязан делать, так как это функционал специалистов, которые обрабатывают банковскую выписку.

За это клиенты ценят нас, благодарят и возвращаются к нам снова и снова. Чтобы подкрепить это фактами, ниже прилагаю некоторые отзывы о работе специалистов нашей команды из опросов CSI (опрос удовлетворенности клиентов работой оператора) и с сайта Petrovich.ru. Так же можно посмотреть **Стр. 17 сопр.файла**.

«Принимала и оформляла мой заказ Осипова-Чеплевская Анна Валентиновна 15.05.2020. Это ПРОФИ с большой буквы! Давно такого не встречал, хотя работаю с Петровичем со дня основания. Всем операторам ровняться на Анну!»

«Получил от менеджера Архиповой Ольги много содержательных советов по восстановлению моей странице на сайте «Петрович». Очень ей благодарен. Прошу руководство обратить внимание на чуткость, доброжелательность, легкость в общении и внимательность вашего специалиста. С уважением Владимир.»

«Спасибо за доставку моего заказа, который я не смогла получить в магазине. Приятно удивлена и хочу просто поблагодарить за быстро принятое решение. Хочется особенно отметить руководителя группы Юлию Валерьевну Иванову за быстро принятые действия»

6. Вовлеченность сотрудников

Отличительная особенность моей группы - высокая инициативность в работе. Мои специалисты участвуют в следующих внутренних процессах:

Щербакова Алёна, Стерхова Анна, Калиничева Антонина – были менторами для новых офисных сотрудников. Наблюдали за их работой, корректировали действия. Старались поддержать и передать свой опыт.

Мошковская Виктория – уже в дистанционном формате попробовала себя в роли ментора для оператора, который с должности специалиста по обработке заказов с сайта перешел в специалисты по продажам.

В КЦ есть специальная выделенная линия, на которой отвечают опытные операторы и помогают своим коллегам сориентироваться в сложном вопросе.

6 специалистам моей группы подключен навык «линия помощи».

По своей инициативе Задорина Елизавета и Щербакова Алёна проводят верификацию заказов внутри группы. Благодаря этому процессу, мы можем предотвратить ошибки, а сами специалисты

развивают свою внимательность;

Полякова Марина обладает высокими навыками письменной коммуникации. Сначала она провела мини-обучение внутри группы по грамотной коммуникации в дискретных каналах. Теперь Марина в качестве функционального тренера проводит подобные обучения для всех сотрудников КЦ. Так же Марина ведет проект «Грамматика», в котором информирует операторов с помощью общей рассылки по электронной почте о правильности произношения сложных названий строительных материалов, улиц и населенных пунктов.

Архипова Ольга откликнулась обучать новых сотрудников в период, когда КЦ очень нуждался в функциональных тренерах, так как шел большой набор нового персонала.

Так как мы часть большой компании, то мы тесно сотрудничаем с её другими подразделениями. У нас есть практика посещения других подразделений компании для обмена опытом. Мои специалисты так же активно приняли в этом участие:

Посмотрели на работу менеджеров оптового отдела на базе;

Увидели один рабочий день логистов;

Попробовали себя в роли специалиста по работе с претензиями клиента.

Тот опыт, что сумели вынести ребята, останется с ними навсегда. Благодаря такой практике, специалисты обладают знаниями процессов за рамками своего функционала, что положительно сказывается на внутреннем сервисе между подразделениями.

Наша команда – не просто коллеги, мы сплочённый духом коллектив, готовый поддержать и помочь друг другу в любой ситуации: поменяться сменой или забрать пару часов, позвонить более опытному коллеге и спросить совет, как поступить в сложной ситуации; проверить заказ. Благодаря дистанционной коммуникации, мы научились чувствовать эмоции друг друга на расстоянии. Наши совместные встречи вне работы стали такими теплыми и ценными. Мы можем собраться, чтобы просто поиграть, а можем организовать совместную благотворительную акцию и поехать в детский дом, чтобы помочь деткам. **(Стр.18 сопр.файла)**

Я знаю, на что способен каждый мой сотрудник, поэтому поддерживаю, хвалю и мотивирую двигаться вперед. Мы заряжены одной целью и движемся к ней. Как доказательство, можно привести пример: у нас в Контакт-центре в качестве мотивации есть конкурс «Команда профессионалов», в котором за определенный период времени –складываются показатели работы всех специалистов группы, и на основании общего результата выбирается группа-победитель с наибольшей суммой баллов. Такая команда считается лучшей в КЦ и награждается совместной поездкой. Во втором квартале 2020 года мы заняли 2 место, а в третьем достойно одержали победу.

Удовлетворенность моей работой у своих специалистов я вижу в высоких оценках и положительных комментариях в ежеквартальном опросе о работе руководителя. **(Стр.19 сопр.файла)**

7. Лучшие практики в индустрии

Большое внимание мы уделяем развитию своих компетенций. Параллельно с основной работой пробуем себя в других должностях:

Полякова Марина и Кукушкина Жанна помогают отделу планирования обрабатывать запросы на изменение графиков сотрудников КЦ. Они же участвуют в проекте «Корректировка номенклатуры»

Цель проекта- улучшить описание товарных позиций в 1С, чтобы специалисты могли грамотно предложить сопутствующие товары и дать полную консультацию по материалу.

Стерхова Анна и Богданова Марина являются функциональными тренерами. Они обучают группы новых сотрудников.

Специалисты моей группы поступают в Корпоративный университет, для дальнейшего развития в компании:

Ведущий специалист Алексеева Диана закончила курс «Эффективная работа с показателями КЦ», применяет полученные знания в группе и замещает руководителя;

Калиничева Антонина прошла начальный уровень обучения управленческим компетенциям и является кадровым резервом на должность ведущего специалиста. Применяет свои знания в группе. Проводит коллаборации, помогает анализировать отчеты.

Богданова Марина и Архипова Ольга проходят курс «Проектные и экспертные продажи». Они хотят научиться профессионально продавать и тем самым увеличить свой оборот.

Мареев Павел поступил на курс «Эффективная работа с показателями КЦ». Он видит себя помощником руководителя. Его цели на время обучения –разработать мероприятия для снижения показателя АНТ. Полученные знания будет применять в группе.

Наш КЦ ежегодно участвует в конкурсе «Хрустальная гарнитура». В этом году в ключевой номинации «Оператор года» нашу компанию представляет оператор моей группы Полякова Марина.

8. Итоги

Наша команда – команда единомышленников, каждый участник имеет свою роль, и эти роли взаимозависимы. Мы поддерживаем заданные компанией критерии и соответствуем её ценностям. Хотим расти и развиваться внутри неё, всегда готовы к новым целям и задачам.

У нас в группе важно мнение каждого. Именно поэтому хочется ,чтобы вы тоже услышали отзывы моих специалистов.о своей работе и коллективе **(Стр.20 сопр.файла)**

Мы не стремимся быть лучше других. Для нас важно стать лучше себя вчерашних.

Высокие показатели группы – это доказательство работы над собой каждого члена команды, наличие командного духа и общей цели. Разве это не достойно победы?

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Иванова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Валерьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы