



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7489

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Центр корпоративных решений, Сбер
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Екатеринбург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	63
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Царева Дарья Алексеевна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

В 2014 году я обучалась на 3 курсе и искала для себя интересные направления, в которых я могла бы реализовать себя профессионально. Именно поэтому я решила посетить выставку «Иннопром». Мое внимание сразу привлек стенд «Сбербанка». И, как говорят: «Буря, искра, эмоция», и 20 дней спустя я уже обучалась в контактном центре Сбера. Сначала я консультировала физических лиц по

общим вопросам справочного характера, а уже в 2016 году я проводила консультации по 8 направлениям, проводила аттестации (к тому моменту провела больше 100) и обучала новых сотрудников (обучила 50).

Сейчас я являюсь персональным финансовым помощником крупнейших клиентов банка. Я работаю с 45 холдингами, то есть с 320 юридическими лицами сегмента VIP. Своих клиентов я консультирую по всем вопросам и обращениям, вне зависимости от направления и тематики. Сложность моей работы состоит в том, что каждый запрос уникален и не поддается решению с помощью стандартных практик. Поэтому за каждое свое решение я несу 100-% ответственность. Именно от моего обслуживания зависит отношения таких клиентов к Банку.

Дополнительно, я сопровождаю и другие банки (всего 642), у которых открыты корреспондентские счета в Сбере. Я являюсь одним из двух сотрудников, которые работают по двум направлениям сразу - «Финансовые институты» и «Операционная поддержка VIP».

2. Положительное влияние на деятельность организации

Достижение поставленных целей и задач любой организации складывается из суммарных усилий каждого из её сотрудников.

- Я стремлюсь соответствовать критериям Сбера к сотруднику нового поколения, постоянно обучаясь и повышаю уровень компетенций. Я прохожу курсы в виртуальной школе Сбера, на платформе Coursera, Bookmate, участвую в вебинарах MBA. За 3 квартал 2020 я прочитала 8 книг и **прошла 12 новых курсов/тренингов**. С ноября 2020 я получаю дополнительное образование в графическом направлении.
- Непрерывное развитие помогает мне поддерживать высокую скорость решения задач. **75%** вопросов крупнейших клиентов я решаю за один час. Прибыль и эффективность Сбера растет с каждым решенным вопросом. Один такой клиент в день платит комиссию больше моего оклада, а за год приносит Сберу доход равный сумме с шестью полями.
- Моя гибкость и клиентоориентированность помогла мне установить теплые отношения с клиентами. Они считают меня своей опорой и поддержкой (со слов клиента в одном из писем). Я глубоко погружена во все процессы банка, что помогает мне эффективно и быстро решать даже самый нестандартный вопрос клиента. За рабочий день я решаю **более 30 обращений** клиентов, при норме в 25. Уже год я вхожу в ТОП- 3 по скорости решения вопросов клиентов. Сейчас я на **первом месте** в отделе.
- Сбер все больше автоматизируется, а я помогаю клиентам позитивно воспринимать эти нововведения. Клиент может даже не знать об изменениях, зато чувствует их! Моя миссия – помочь клиенту максимально комфортно принимать эти нововведения. Благодаря автоматизации справок и моему равнодушному отношению, с января 2020 года моим клиентам удается экономить **по 5 часов** рабочего времени и **более 100 000 рублей** в квартал. В этом мне также помогают сервисы автоматизированных запросов.

3. Операционная эффективность

Ни для кого не секрет, что лучше получается делать то, что любишь. Однако любить свое дело недостаточно. Чтобы добиться стабильного успеха, нужно работать над собой и своими зонами роста.

Коллеги удивляются, как мне удается встречать каждого клиента с улыбкой даже в конце

тяжелого рабочего дня? Я всегда отвечаю: «Это любовь!». Я стараюсь почерпнуть для себя интересные практики решения стрессовых и конфликтных ситуаций из книг с лучшим клиентским опытом (например, Борис Шпирт «Отчаянные аккаунт-менеджеры»). Это помогает мне справляться со сложными ситуациями и продолжать любить свое дело. Но кроме приверженности профессии, абсолютной константой для меня является высокий уровень качества сервиса. **Мой показатель качества** уже 1,5 года превышает 100%. В 2020 году его значение варьировалось от 97,5 до 100 баллов при максимально возможном 105. Сейчас я занимаю 1 место в отделе по показателю качества.

Кроме качества важна и **производительность**, сколько обращений решается в день. Для меня индикатор роста профессионализма – это непрерывное увеличение числа решенных обращений в день при устойчиво высоком показателе качества обслуживания. Когда я только перешла на линию VIP, я выполняла от 10 до 15 обращений в день, тогда как мои коллеги по 20-25. С тех пор я увеличила свою производительность на 67%, и теперь она составляет 130%. В среднем я выполняю по 33 обращения в день при нормативе в 25. Однако это только среднее значение - в день я могу выполнить до 60 обращений.

Такой высокий уровень производительности обуславливается постоянной работой над **скоростью решения** обращений. В книге «Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг» автор исследования делает вывод, что клиенту в первую очередь важно решить свой вопрос как можно быстрее и с наименьшими усилиями. Следуя этому правилу, я решаю 75% вопросов крупнейших клиентов в первый час, и я высвобождаю клиенту время для самого главного - для жизни. В течение первого часа я решаю на 16% обращений больше, чем другие сотрудники моего отдела. Мои клиенты отмечают скорость решения вопросов положительными отзывами: «Спасибо за оперативность. Вы наша опора!», «Дарья, с Вами все наши вопросы решаются по щелчку пальцев».

Я ежедневно слежу за своими показателями и помогаю в этом команде. Помимо своих основных функций, у меня есть еще **дополнительный функционал** - формирование отчета по производительности и дисциплине по всем площадкам. Такая отчетность помогает повышать эффективность командной работы, оперативно перераспределяя сотрудников по выполняемому функционалу. А также помогает коллегам проработать свои зоны роста.

Благодаря высоким показателям работы, я неоднократно выигрывала во внутрибанковских конкурсах - «Высший пилотаж» и «Лидер в роли». Со 2 квартала 2019 года по 2 квартал 2020 количество благодарностей от клиентов и клиентских менеджеров в мой адрес возросло в 6 раз (от 1 благодарности в квартал до 6). Такого не добивался ни один менеджер поддержки VIP. Мой рекорд руководитель учел в мотивации наивысшей квартальной оценкой.

4. Инновации и креативность

В работе с крупнейшими клиентами я выстраиваю партнерские отношения. Чтобы добиться этого, я добавляю в свою работу проверенные практики авторских методик. Одна из них - умение отказывать клиенту и оставаться с ним при этом в хороших отношениях. Эту технику я почерпнула из книги Стивина Кови «Семь навыков высокоэффективных людей». Я активно использую понятие автора «эмоциональный банковский счет», который помогает сохранить баланс хороший отношений с клиентом.

Мой руководитель не раз слышал, как я делюсь с коллегами подобными практиками. Поэтому мы в отделе решили сделать эту практику обязательной. И это принесло свои плоды – через 2 месяца после начала обязательного чтения, клиенты стали оставлять благодарности на 54% чаще. В

первом квартале 2020 количество благодарностей на отдел составило 7 штук, во втором квартале – 13.

Также у нас в отделе на регулярной основе вводятся и пилотные проекты. Руководитель прислушивается к голосу каждого сотрудника и поддерживает прогрессивные идеи по оптимизации нашего рабочего процесса. За последний год я приняла участие в 4 из 7 успешных пилотных проектах.

Один из таких проектов разработан и внедрен по моей инициативе - «Инструкция по деловому письму в АС Стриж». Вдохновением для меня стала книга «Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг». Прочитав ее, я пришла к выводу, что для качественного сервиса нужно не только постоянно превосходить ожидания клиентов, но и сокращать вероятность повторного обращения. Чем чаще клиенту приходится звонить в поддержку, тем больше он тратит своего личного времени, и тем больше у него негативных эмоций. Пилотный проект, запущенный по моей инициативе, показывает лучшую практику по внесению информации в программное обеспечение операторов, помогая сократить повторные обращения клиентов на линию. С помощью предложенной мною практики **мы улучшили качество сервиса:**

- Сократилось время на анализ вопроса клиента. При регистрации/решении части обращения клиента другим менеджером VIP до введения инструкции основной менеджер тратил до 15 минут на анализ проделанной работы/статуса решения вопроса. После ее введения время сократилось до 5 минут. Таким образом, мы сэкономили до 4 часов работы менеджера только на анализе вопроса, высвободив время на реальную помощь клиентам.
- Инструкция помогла решить проблему замещения основного менеджера. Если раньше, при отсутствии основного финансового помощника клиента, ему приходилось объяснять, что такой вопрос уже возникал и его успешно решили, то сейчас инструкция сняла эту необходимость. Потому что вся необходимая информация уже зафиксирована в основном ПО.
- Уменьшилось количество повторных обращений менеджера к клиенту. В инструкции прописан алгоритм и перечень запрашиваемой информации у клиента для решения типовых обращений. Таким образом, в среднем в 1,5 раза уменьшилось количество повторных обращений к клиенту для уточнения информации.

Мною было проведено обучение всех сотрудников отдела алгоритмам работы с инструкцией. Также в течение 4 месяцев выполнялся дополнительный мониторинг с целью выявления корректности использования инструкции. По факту проверки сотрудникам направлялся развернутый отчет с рекомендациями. С начала использования инструкции до последнего дня мониторинга качество следования инструкции выросло на 22% и составило 99%.

5. Клиентоориентированность

В 21 веке клиентоориентированность и персональный подход являются одними из основных критериев выбора клиентом товара или услуги. Настало время сделать клиента центром компании. Именно такой стратегии придерживается Сбер. Наша основная ценность – «Все для клиента».

Я чувствую персональную ответственность за клиентский опыт. Являясь финансовым помощником, я предоставляю сервис, ориентированный на конкретного клиента. Для этого я подстраиваюсь под каждого клиента индивидуально: от приоритетного способа общения (e-mail или телефон) до темпа речи, используемых слов и алгоритмов предоставления информации. Я знаю специфику

бизнеса моих клиентов, а также те продукты и услуги Банка, которыми они пользуются. Клиентоориентированность - это не только про вежливое и уважительное отношение, это также про поступки и равнодушие к проблемам клиента.

Истории с примером моего клиентского опыта дважды публиковалась на официальной странице Центра корпоративных решений в Instagram. За последний год я получила 12 благодарностей от клиентов и коллег. В среднем за квартал в этом году мной получено на **45% больше благодарностей**, чем моими коллегами. При этом ни одной жалобы или негативного отзыва за все время работы.

В апреле 2020 один из моих клиентов начал подготовку к масштабной реорганизации путем присоединения двух других организаций по Указу Президента Российской Федерации. Я приняла решение взять все процессы по реорганизации под свой личный контроль, чтобы она прошла оперативно и без проблем. Для меня это была огромная ответственность и новый опыт. Мне предстояло сопровождать и контролировать реорганизацию 34 филиалов, находящихся в 30 субъектах Российской Федерации.

Для подготовки к такому масштабному событию, я изучила присоединяемые организации, составила полный план всей реорганизации, вплоть до её окончания. Проработала все риски на каждом этапе и пути их решения. Для успешной реорганизации:

- Я провела 6 конференций с сотрудниками и начальниками 4 управлений;
- Составила подробную инструкцию и порядок действий для сотрудников офисов Банка;
- Провела телефонные переговоры с руководителями более 30 офисов;
- Провела предварительную проверку корректности заполнения пакета документов на реорганизацию. Совместно со мной от каждого филиала документы проверял назначенный сотрудник экспертного подразделения. Такая проверка исключила возможность ошибок на моменте фактического предоставления документов в банк;
- Мною было проверено более 100 пакетов документов, а также были направлены подробные инструкции по исправлению ошибок. В среднем каждый филиал заполнял данные корректно только с 3 раза;
- Подтвердила около 70 доверенностей на легитимность на исходящем звонке;
- Внесла изменения в 32 зарплатных проекта и заключила 2 новых договора. Уже через 4 дня после реорганизации 15 тысяч сотрудников вовремя получили заработную плату;
- В процессе реорганизации принимало участие 10 профильных подразделений.

В подтверждение успешного завершения поставленной задачи, я получила официальную благодарность от главного клиентского менеджера и главного бухгалтера организации. Для меня это огромный опыт, а для Сбера - отличная репутация в глазах крупнейшего клиента!

6. Вовлеченность

У каждой компании есть своя корпоративная культура. Наша культура строиться на взаимопонимании и помощи друг другу. Поэтому каждый член нашей команды является наставником в каком-либо направлении. Я являюсь наставником по продуктам эквайринга. Когда я пришла в отдел, я заметила, что моим коллегам не хватает опыта и знаний в этом направлении. Я разработала обучающий материал и провела обучение. А также создала памятку по часто задаваемым вопросам клиентов по продуктам и услугам эквайринга. После обучения, вопросы по эквайрингу в нашем отделе стали решаться на 20% быстрее. А при возникновении нестандартных или сложных вопросов, коллеги всегда обращаются ко мне за советом.

Сбер дал мне возможность делиться опытом и с коллегами из других городов. В первом квартале 2020 наш сервис расширил свой периметр до Новосибирска. Я работала в числе сотрудников, которые в ночное время сопровождали клиентов Дальнего Востока и Сибири. Основываясь на моем опыте и качестве работы, руководитель предоставил мне возможность поделиться лучшими практиками с коллегами из Новосибирска и рассказать им про особенности крупнейших клиентов сегмента VIP. В течение 3 недель мы работали как одна команда. Такая активность укрепила наш командный дух, не смотря на километры и разницу во времени. Такая практика позволила с первых дней сопровождения достичь высоких показателей качества коллег из Новосибирска. Средний показатель качества составил 98 баллов из 100.

Для подкрепления командного духа мы с коллегами принимаем активное участие как во внутрибанковских конкурсах, так и в общегородских. Летом 2019 года мы укрепляли здоровье регулярным бегом, замотивированные конкурсом ЦКР «ЗаБег». Осенью 2019 посетили городской интеллектуальный конкурс «Квиз», который проводился для сотрудников разных банков. В 2020 году мы приняли участие в конкурсе ЦКР «Гонка Городов», и заняли первое место.

Сбер дает возможность не только участвовать в мероприятиях, но и организовывать их. Я вхожу в группу волонтеров Сбера. Как организатор я приняла участие уже в 5 мероприятиях «Зеленый марафон», Олимпийских играх Сбера 2016 и 2017 гг. А в 2017 году я представляла новый продукт Сбера - «Конструктор интернет магазина» на главном стенде мероприятия «Иннопром 2017».

Я считаю, что важно иметь активную жизненную позицию и любить свое дело. Любовь к своей работе превращает рабочие обязанности в приятное занятие, а участие в дополнительных активностях добавляет красок в серые будни!

7. Лучшие практики в индустрии

Карл Сьюэлл в своей книге "Клиенты на всю жизнь" утверждал, что сохранить клиентов намного выгоднее для организации, чем ежедневно искать новых. И я с ним полностью согласна!

Я постоянно черпаю новый и актуальный клиентский опыт в книгах и статьях, а полученные знания применяю на практике при взаимодействии с клиентами. Так я нашла подход к самым требовательным и непростым клиентам. Определяя тип клиента, я понимаю его особенности и потребности. На основе этого я предоставляю ему индивидуальный формат обслуживания. Такой подход позволяет мне ориентироваться не только на конкретную организацию, а ещё и персонально на сотрудника организации, обратившегося ко мне. Так я предоставляю клиенту сервис, превосходящий ожидания и получаю от них в ответ благодарности.

Для баланса взаимоотношений с клиентом я использую эмоциональный банковский счет. Автор данного термина описывает его, как открытый на сотрудника счет в воображении клиента. При каждом взаимодействии с клиентом этот счет пополняется или же наоборот. С каждым решенным обращением я пополняю этот счет, причем сумма «эмоциональных монет» возрастает в зависимости от сложности и нестандартности ситуации клиента.

Я интересуюсь деятельностью каждого моего клиента. Я подписана на все страницы своих клиентов в социальных сетях, а также регулярно читаю новости про них в интернет-изданиях. Так я узнаю об их победах и достижениях. Это помогает мне быть с клиентами «на одной волне».

Я сама являюсь клиентом своего клиента, приходя в магазины за техникой, стройматериалами или продуктами. Часто мы недооцениваем, как же много нас связывает с клиентами. Моим клиентам важно услышать приятный отзыв о себе и своей работе. В такие моменты между нами возникает ментальная связь.

Я люблю «обнимать» своих клиентов. А вы?

8. Итоги

В роли оператора контактного центра я прошла путь от обслуживания физических лиц до крупнейших корпоративных клиентов Сбера. Искренняя любовь к своему делу и чувство ответственности за клиентский опыт, помогают мне предоставлять сервис высокого уровня.

Я высвобождаю клиенту время для жизни, решая 75% обращений в первый час. За счет скорости и профессионализма в день я решаю в среднем 33 обращения клиентов. Таким образом, моя производительность составляет 130% и это больше среднего показателя по отделу на 26%. При таком высоком показателе скорости и производительности, мой показатель качества уже 18 месяцев больше 100% и всегда стабильно выше среднего показателя качества по отделу в среднем на 5%.

Для поддержания высокого уровня сервиса, я применяю лучшие клиентские практики и персональный подход к каждому клиенту, поэтому получаю благодарности на 45% чаще моих коллег. В 2020 году установив рекорд в 6 благодарностей за квартал.

Кроме этого, я являюсь одним из двух сотрудников, которые работают по двум направлениям сразу - «Финансовые институты» и «Операционная поддержка VIP».

Следуя ценности Сбера «Мы команда», я помогаю своим коллегам работать эффективно: делюсь лучшими практиками, успешным опытом, участвую в пилотных проектах. Также проявляю проактивную позицию в поддержании корпоративного духа – организовываю коллег для участия в спортивных и интеллектуальных конкурсах.

В итоге, любая моя активность сводится к клиенту и направлена на повышение уровня сервиса. Клиент уже стал центром Сбера. А я обеспечиваю комфортное сотрудничество клиента со Сбером и со мной. Так я «обнимаю» своих клиентов каждый день!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Царева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дарья Алексеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист