



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №7532

**НОМИНАЦИЯ:** ПРОДАВЕЦ ГОДА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Home Shopping Media
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Ташкент
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	100
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://hopshop.uz">http://hopshop.uz</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Хасанов Эльбек

## ИМИДЖ НОМИНАНТА



ССЫЛКА на Youtube

ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

Здравствуйте.

Меня зовут Хасанов Элбек. Молодой парень с большими амбициями, стремлениями и надеждами. Я учился в Китае, но из-за пандемии был вынужден остановить учебу и вернуться. Я перевелся в университет в Ташкенте и пришел на работу в контакт-центр Hopshop. Я считаю, что человек, который способен устанавливать контакт с человеком, которого не видит – является специалистом высокого класса.

Сколько я себя помню, всегда старался быть лучшим во всем. Однажды великий человек, которым я очень восхищаюсь, сказал: «Твой самый главный враг – это ты сам. Чтобы достичь чего то, брось

вызов самому себе, ведь удача улыбнется лишь храброму». И действительно, борясь с самим собой, я смог развить в себе много качеств как личностных, так и профессиональных. Несмотря на свой довольно небольшой возраст я успел принять участие, во многих конкурсах начиная от олимпиад в школе и заканчивая городскими форумами социальных движений. Одерживая победу, я понимал, что «Я сделал это». Уступая, анализировал причину и работал над собой для дальнейших побед.

Узнав о конкурсе, я загорелся желанием принять участие в таком событии. Если меня сочтут достойным представлять «HopShor» и Узбекистан я был бы очень рад и сделал бы все, что в моих силах.

## **2. Положительное влияние на деятельность организации**

С Июня этого года я начал свою профессиональную деятельность в молодой и перспективной организации в контакт-центре телемагазина «Hopshor». Я поставил себе цель встать на одну линию с опытными продавцами. В самом начале был и страх, и скованность и нервы сдавали, но день ото дня я работал над собой, я сам читал о товарах по вечерам и брал дополнительные часы, чтобы помочь ребятам в других отделах: в поддержке покупателей и диспетчерам в логистике, чтобы понять как работает вся компания в целом и быть способным ответить на любые вопросы клиента. Сегодня, я работаю оператором-продавцом товаров категории «Здоровье» и я очень люблю свою работу. Я всегда готов и буду работать больше чем другие, учиться больше чем другие, чтобы достичь большего.

К сожалению, есть люди, которые смотрят на работу оператором иначе. Для них это работа, не требующих особых усилий и навыков, таких как в других сферах. Я вынужден не согласиться с мнением этих людей, так как любая работа требует от человека определенных качеств. Работа оператором требует совмещать в себе многие профессии и личности. Я сам оператор-продавец и возможности роста, которые дает мне моя компания, неоценимы. Контакт центр молодой и перспективной компании «HopShor» за все это время принял, обучил и выпустила молодых парней и девушек, которые после выпуска стали специалистами высокого уровня и способствуют развитию и работают на благо нашего Узбекистана.

## **3. Операционная эффективность**

Я стараюсь контролировать свои показатели, основываясь на системе ежедневных баллов и промежуточных результатов для ведения учета своих доработок и показателей, которые требуют от меня чуть больше внимания. У нас в контакт-центре удобно, что каждый день высылается статистика за день и за месяц и можно следить, где нужно усилить усилия.

Процент выполнения плана- не менее 95 % за весь период работы.

Кросс продажи- не менее 1,5 товаров в заказе.

Среднее время в диалоге- 1 минута 40 секунд.

Телефонный этикет – прослушивая диалог в линии моя средняя оценка по месяцам никогда не падала менее чем 4,5.

Следование инструкциям – по настроению=)

## 4. Инновации и креативность

У каждого из операторов-продавцов есть своя тактика продаж, методы и фишки. У кого-то это настойчивость, у другого это перечисление плюсов товара. У меня же это противопоставление клиенту обратной стороны его самого. Как плюс притягивается к минусу, так и я.

Продавец должен быть немного актером. Для общения с клиентом нужно быть психологом, чтобы понять клиента, внуком для наших клиентов бабушек и дедушек чтобы выслушать их, немного командиром, чтобы командовать и брать инициативу в разговоре и просто человеком, чтобы не изменять себе и поступать по совести. Если я в работе сталкиваюсь с вопросами этики, например, когда есть спорный вопрос с клиентом и по инструкции нужно поступать так, но я чувствую, что это несправедливо по отношению к нашему клиенту или компании, я стараюсь донести этот вопрос до руководства. Мне кажется, важно не быть равнодушным, чтобы было не стыдно перед руководством, которое в тебя верит и дает развиваться, перед клиентом, который тебе верит и покупает у тебя, перед своими родителями, которые воспитывали тебя с правильными ценностями.

Продавец должен быть умным и начитанным, он должен знать товары на 120%. Часто, по вечерам я читаю дополнительные материалы к моей работе, я смотрю видеоролики, придумываю креативные методы продвижения наших товаров и презентую эти идеи руководству, так как я хочу, чтобы наша компания росла, и мы росли вместе с ней.

Продавец должен время от времени работать в отделе поддержки покупателей, чтобы знать, какие вопросы по использованию товара возникают у клиента уже после покупки. Потом эти вопросы записывать, уточнять на них ответы и сразу проговаривать эти вопросы и убирать сомнения для новых покупателей.

Продавец должен все проверять на себе. Я стараюсь пробовать все наши товары, кроме тех, которые для женщин. Когда я сам говорю клиенту, что я пробовал, что я пользуюсь товаром и мне нравится, даю советы, как лучше применять товар для здоровья, у клиента появляется самое важное это доверие к продавцу и к компании.

## 5. Клиентоориентированность

Мне нравится приходить каждый день и даже без выходных и оставаться позже всех, потому что люблю помогать людям, и моя работа дает мне эту возможность. Наша компания и команда сотрудников делаем то, о чем многие даже не задумывались. Мы продаем людям то, что они не видят своими глазами. Мы строим с нашими клиентами мост доверия, через который мы общаемся, передаем наши эмоции через наш голос. Разве кто-то мог подумать о таком 10 лет назад...? Нет! Мы являемся частью будущего, которое уже наступило. Вся наша команда это «сложный механизм», начиная от производителей до операторов-продавцов, которые в свою очередь и дают нашим клиентам то в чем они нуждаются. Мы не следуем за трендами, мы сами их создаем; Мы не ищем работников с отличным резюме и рекомендательными письмами, мы сами создаем их; Мы не пытаемся продать клиенту товар, мы даем ему решение его проблемы. На мой взгляд, это и отличает нас на этом рынке. К примеру, после продажи товаров категории «Здоровье» мы не оставляем клиентов наедине с их болезнью. Мы звоним им, они звонят нам, и вместе путем совместной работы и взаимопонимания мы достигаем успеха.

## 6. Вовлеченность

Сам я не верил, что работа в контакт центре может быть столь интересна, и лишь окунувшись в этот мир, понял как это здорово и интригующе. Я хочу работать в контакт-центре до тех пор, пока мое руководство не посчитает, что мне пора идти дальше и развиваться в этой компании. Хочу расти выше и выше. Я не считаю честолюбие чем-то плохим. Самое главное держать баланс и знать меру. По большей части люди у нас думают, что работа оператором это временная работа, вынужденная мера для тех, у кого нет иного выхода или же не мужская работа. Я категорически не согласен. Эта работа дает много преимуществ в будущем. Я работаю оператором и я доволен своей работой, я развиваюсь, учусь, набираюсь опыта, и все это параллельно помогая людям. Мне нравится общаться с клиентами, ведь каждый клиент это по сути своей загадка, и мне каждый раз интересно разгадывать ее. И мы, и клиенты связаны между собой. Многие клиенты знают нас по имени, и я думаю, стоит нам уйти, и мост дружбы, который был построен между нами и клиентами будет обрушен. Это мотивирует нас работать дальше и дальше.

## 7. Лучшие практики в индустрии

Для улучшения качества своей работы я прошу своих коллег послушать мои диалоги и дать мне фидбек на основе их наблюдений. Я стараюсь контролировать свои показатели, основываясь на системе ежедневных баллов и промежуточных результатов для ведения учета своих доработок и показателей, которые требуют от меня чуть больше внимания. У каждого из операторов есть своя тактика продаж, методы и фишки. У кого-то это настойчивость, у другого это перечисление плюсов товара. У меня же это противопоставление клиенту обратной стороны его самого. Как плюс притягивается к минусу, так и я.

## 8. Итоги

- Моя любимая цитата «Удача улыбается лишь храбрым». Фундамент профессиональных навыков, что мы получаем здесь, послужат нам опорой в будущем и это позволяет с уверенностью сказать, что наша команда в корне меняет представление о работе оператора в нашей стране. Я тоже буду стремиться расти как специалист и быть частью нечто большего, ведь наша команда и есть нечто большее, мы – семья! И я надеюсь, что членов семьи будет все больше и больше.

Я всегда рассказываю знакомым где и кем работаю, говорю и о тяжелых днях работы для того чтобы они поняли как это нелегко, а не просто болтать по телефону, и что мы тоже делаем важное дело, связывая клиентов с компаниями без прямого контакта, что особенно важно в карантин.

Если все кто работал в контакт-центре не будут скрывать это, а будут говорить о важности и преимуществах работы оператором и том, какими плюсами это обернется в будущем, мы сможем поднять престижность и ускорить процесс понимания важности этой профессии.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Хасанов
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Эльбек Улугбекович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Оператор Call-центра