CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8025

НОМИНАЦИЯ: ТРЕНЕР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Петрович СТД ООО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Великий Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	900
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://novgorod.petrovich.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Фёдорова Евгения Сергеевна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Добрый день! Меня зовут Евгения Фёдорова. Я - тренер-методист обучающих программ в контакт-центре компании СТД «Петрович». Эту должность я занимаю с 1 февраля 2021 года, ранее я работала в должности внутреннего тренера - 3 года.

Свой путь в компании я начала 1 января 2017 года с должности менеджера по продажам. Когда я

пришла в КЦ, процесс продажи строительных материалов для меня был чем-то далеким и сложным, так как прежде я работала в сфере образования, преподавателем экономических дисциплин.

Долгое время специалисты КЦ общались с клиентами одинаково, следовали скрипту, использовали в разговоре шаблонные фразы. Но клиенты хотят к себе особого отношения. Об этом мы узнали из опросов и отзывов, которые они оставляли. Тогда мы поняли, что нам нужно отказаться от скрипта и сделать общение операторов с клиентами персональным. За основу мы взяли методику Редизайн-мышление. Она создана для разработки прототипа нового продукта, но мы в КЦ решили внедрить ее для улучшения качества разговора специалистов, а именно: для определения индивидуального подхода к клиенту, решению его вопроса и позитивного общения в неформально-деловом стиле.

Моя миссия: совершенствовать навыки специалистов, умножая их знания и оказывая позитивное воздействие на их отношение к работе.

Моя цель: поддержание уровня лояльности клиентов через эффективную работу операторов КЦ.

Мои задачи:

1. Формирование и корректировка внутренних учебных программ;

2. Создание и передача «точечных» тренингов по запросу руководителей отделов КЦ;

3. Проведение обучающих мероприятий; Проведение посттренинговых мероприятий;

4. Оперативное планирование обучения;

5. Организационное сопровождение процесса обучения (soft-skills);

6. Подготовка и сопровождение функциональных тренеров КЦ.

(Сопроводительный файл 1 сл. 2)

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

В компании есть ценность «человек в приоритете». Она отражена в одной из стратегических целей «Петровича» - персональное взаимодействие специалистов КЦ с клиентами.

Мне повезло, что моя работа тесно связана с этой ценностью. Ведь именно благодаря ей я могу повлиять на опыт клиента через эффективную работу сотрудников.

В апреле 2020 года наш отдел обучения принял решение сделать упор на «гибкие навыки» работы в период начального обучения операторов. Мне поручили реализовать эту задачу на практике.

Мы составили адаптивное обучение soft из 4 тренингов:

1. «Вэлком» тренинг, на котором «новички» знакомятся с компанией на 2-ой день после приема на работу.
2. Тренинг «Работа с возражениями», который был создан на он-лайн платформе ТренингСпэйс. Он проводится у «новичков» во время практики на линии.
3. Мини-тренинг «Мониторинг звонка», который тоже проводится во время практики на линии.
4. Тренинг «Телефонные коммуникации» на платформе ТренингСпэйс, в котором «новички» «надевают тапки клиента» - окунаются в его опыт, определяют, как с ним работать, чтобы он вернулся к нам снова и рассказал о компании друзьям и знакомым.

Сейчас эта схема используется для обучения «новичков», что подтверждает показатель удовлетворенности клиентов CSI. За период январь – октябрь 2021 он выполнен в каждом месяце, в среднем CSAT – 94%; CDSAT – 2,41%. Мы сохранили удовлетворенность клиентов в период глобального дефицита общестроительных товаров.

Ежедневно начинающие специалисты сталкиваются с возражениями клиентов. Отработка реальных кейсов и прослушивание звонков помогли сотрудникам КЦ стать увереннее и освоить умения: предлагать аналоги, мягко и в позитивной форме предупреждать клиента об отсутствии материалов, выяснять потребности, чтобы решить вопрос клиента. (Сопроводительный файл 1 сл. 3,4,9)

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Моя личная эффективность напрямую связана с ключевыми показателями эффективности КЦ. Одной из моих задач является создание «точечных» тренингов под запрос руководителей отделов.

Для реализации этих целей были созданы следующие программы и тренинги:

1. При вступлении в должность менеджер по продажам продолжал «прятаться» за консультативным звонком, не беря ответственность за выбор клиента. У нас возникла потребность в создании практического обучения по технологии продаж. В феврале 2021 мы с командой запустили на площадке Zoom игру-симуляцию под названием «Ремонт в замке у Шрека».
2. Весной 2021 года нужно было разработать тренинг для эксперт-менеджеров, которые работают в уникальном проекте «Линия помощи». Специалисты выполняют сложный функционал: помогают операторам с оформлением заказа и отвечают на вопросы по документам. И нужно успеть это сделать за 200 сек., чтобы помочь каждому, тем самым повлиять на уровень сервиса КЦ. Задача была научить эксперт-менеджеров понимать, как работать с разными операторами, находить к ним подход, укладываясь в показатель АНТ (среднее время разговора) 200 сек. В своей работе они сталкиваются с перекладыванием ответственности, нежеланием специалиста искать ответ на вопрос самостоятельно в базе знаний, что влияет на клиентский опыт. А порой они сами излишне хотят помочь оператору, пока на линии ожидают другие, чьи вопросы могут быть более срочными и важными. После обучения обратная связь эксперт-менеджеров стала настоящим открытием, в ней они написали, что увидели важность обучения, тренинг помог им выговориться, они почувствовали, что их поняли и услышали.
3. Каждый специалист, который работает с клиентами, может сталкиваться со стрессом, а иногда и с выгоранием. Это связано с тем, что операторы в день могут принимать 100-120 звонков, если работают по 10-12 часов. Нам важно сохранить их психологический настрой, чтобы специалист был доброжелателен с клиентом, а также не приносил стресс домой.

Во время игры специалисты на 4 часа оказываются в сказочной Вселенной Шрека. Для того чтобы одержать победу в игре, каждой команде необходимо успеть сделать ремонт в новом замке Шрека за 90 дней, для него и всей его семьи. В случае неуспеха Шрек и его семья останутся жить на болоте, потому что дом, в котором он сейчас живет, уйдет под залог банку.

Игра проводилась в период с марта по июнь 2021 года. На диаграмме видно, как возрастал оборот в час у сотрудников с 38,9 тыс. руб.- в марте до 59 тыс. руб. – в июне. Если сравнить периоды март-июнь и июль-октябрь за 2020 г. по сравнению с 2021 г, то можем увидеть, что оборот в час в 2020 г. был ниже: 32,1 и 29,5 тыс. руб. в тех же периодах соответственно.

Для этого я создала тренинг «Стрессменеджмент». Он дает операторам инструменты, которые

помогут им справиться со стрессом в любой ситуации.

Как пишет в своем отзыве участница после тренинга: «Кажется, и солнце стало ярче светить, и трава стала зеленее, и клиенты стали добрее и более понимающими, что ли… И дома всё налаживается… И работать стало легче, ну не считая того, что наступает сезон и заказов становится всё больше и больше, но мы спокойны и рассудительны благодаря проведенной работе наших тренинг-менеджеров». Я вижу, что это действительно работает, по показателю CSI. Счастливый оператор равно счастливый клиент.

(Сопроводительный файл 1 сл. 5, сопроводительный файл 2 сл. 3,4)

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Как сделать так, чтобы операторы работали с каждым клиентом по-разному, учитывая их индивидуальные особенности? Этот вопрос лежал в основе при создании культуры общения без скриптов с помощью методики «Редизайн-мышление», о которой я упоминала в п.1. Нужно было внедрить важность человеческого общения в самый первый тренинг «Телефонные коммуникации». Этот тренинг состоит из 4-х частей. При его создании методика была внедрена в первый день. Она погружает специалиста в клиентский опыт и позволяет понять цель работы в компании.

Сначала участники вспоминают свой опыт клиента при обращении в любую компанию с целью покупки товара или получения услуги. Затем они погружаются в опыт «Петровича» и анализируют его с точки зрения клиента. В конце 1 блока тренинга, специалист понимает, что он - часть большой команды, которая работает на общий результат. Это измеряется показателем НПС, который заложен в мотивации даже генерального директора компании. На одном из тренингов, когда я подводила итоги, участница сказала мне: «Женя, я поняла, как мне надо работать. Клиент должен понять, что я и есть «Петрович!». Командная работа операторов отражена в показателе НПС за период январь-октябрь, который выполнен во всех месяцах, кроме июня и июля, в которых он практически достигает целевого значения 80%. Январь-май, август-сентябрь в среднем 81,6%; Июнь-июль в среднем 79,6%.

В игровой форме всегда легче усваивать сложную информацию и отрабатывать те техники методы, которые помогут в работе. Именно поэтому мы с коллегой создали игру «Ремонт в замке у Шрека». Она актуальна для строительной компании, потому что все легенды персонажей и задания взяты из практики «Петровича». Об игре я писала в п. 3. Участники уходят после нее вдохновленные на увеличение своего оборота. На память мы дарим каждой команде сертификат, где указано, за сколько дней им удалось сделать ремонт в замке.

Одним из нововведений в этом году станет формат обучения, который объединит игру-симуляцию «Корпорация Антарктика» и практические методы из тренинга «Управление изменениями». Руководителям групп и ведущим специалистам необходимо быстро принимать решения в условиях меняющейся действительности: высокий рост звонков, мотивация специалистов, появление в компании новых сервисов, которым нужно научить операторов. Игра с элементами тренинга будет создана для того, чтобы научить их управлять состоянием операторов, а также принимать решения в условиях неопределенности.

За спиной специалистов есть как успехи, так и неудачи. Часто им необходимо, чтобы кто-то протянул им руку помощи и дал рабочие инструменты. Чтобы это реализовать я создала программу развития для операторов. В нее могут попасть те, кто совершает много ошибок, а также те, кто хочет развить свои умения и найти интересное направление в компании помимо основной должности, например, хочет стать функциональным тренером. Эта программа была создана с применением коучингового подхода. Одна из участниц программы развития, Скобелева Ольга, прошла 7-месячный путь трансформации. Когда она пришла ко мне, у нее были ошибки в работе и

неуверенность в своих силах, а также невнимательность, эмоциональная нестабильность, неумение выяснять потребности клиентов и отрабатывать возражения. Первые успехи появились уже через пару месяцев: сократилось количество ошибок, стала выяснять потребности у клиентов и не боялась отрабатывать возражения. Затем Ольга стала почти каждый месяц появляться на доске почета и одержала победу в спортивном марафоне «Петровича».
(Сопроводительный файл 1 сл. 6,7,8)

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

С чего начинался мой путь в «Петровиче». В п.1 «знакомство» я уже начала рассказывать об этом.

Итак, он начался с должности «менеджер по продажам». Тогда за 3 недели мне предстояло изучить сферу, в которой я не смыслила ровным счетом ничего и даже боялась процесса ремонта, когда он начинался дома. Первая трансформация со мной произошла, когда мне сказали, что для «Петровича» - сервис как религия. Возникла мысль: «А смогу ли я работать, так, чтобы клиенты хотели обращаться в компанию вновь?». Затем позднее этот вопрос я старалась донести до специалистов КЦ в одном из тренингов.

Этому принципу я училась у клиентов и коллег. Я ставила себя на место клиента и искала ответ на его вопрос, тогда я еще не знала про методику «Редизайн-мышление». Я проходила тренинги, изучала ассортимент и вскоре уже могла помогать коллегам решать их сложные вопросы. Мои друзья до сих пор обращаются ко мне за помощью в подборе и расчете стройматериалов, хотя я уже 3,5 года не работаю на линии.

Спустя 8 месяцев работы я прошла вступительные испытания и поступила в «Колледж функциональных тренеров». Именно с этого момента и начался мой путь тренера в компании. Мне доверили 2-дневный тренинг для «новичков» «Телефонные коммуникации». Он сильно повлиял на мою работу в последствии и помог мне доносить до специалистов всю важность таких качеств, как человечность и клиентоориентированность.

В августе 2018 года я прошла ассессмент на позицию «внутренний тренер КЦ». В первый месяц работы я познакомилась с интересной методикой «Редизайн-мышление». Руководители компании решили внедрить ее в мониторинг звонка - отойти от четкого скрипта сценария разговора специалиста. Я участвовала во встречах, на которых разрабатывались новые критерии и маркеры для этого процесса. Параллельно с этим мне нужно было изменить начальный тренинг «Телефонные коммуникации» для «новичков», а также совместно с коллегой провести ряд сессий по изменению установок у опытных сотрудников. Изменения касались не только КЦ, но и строительных торговых центров, поэтому тренинги проводились для менеджеров по продажам и их руководителей, чтобы они сумели донести и внедрить эти изменения в работу своих сотрудников.

На одной из таких сессий были участники, работающие в компании более 5 лет, и они сильно противились изменениям, так как привыкли работать по-старому.

Тренинг уже подходил к концу, как вдруг одна из участниц сказала: «Слушай, а как это мы должны теперь общаться без скрипта?! Я 3 года так работала, и мне было удобно, а сейчас как я буду это делать?!».

Я ей ответила: «Марина, я понимаю, что тебе было удобнее общаться по скрипту, и все же сейчас наша компания идет вперед и стремительно развивается, так как мы хотим отличаться от наших конкурентов и увеличивать прибыль. Прямо сейчас мы запрыгнули в скоростной сапсан и мчимся навстречу переменам. Ты готова ехать с нами?».

Несмотря на то, что сейчас я работаю тренером, я несколько раз в месяц работаю на линии для

того, чтобы пообщаться с клиентами и собрать новые примеры для тренингов. Это помогает мне быть на «одной волне» с участниками, а они в свою очередь мне больше доверяют и с удовольствием тренируются на кейсах.

Считаю, что положительно на опыт клиента влияет то, что мы даем индивидуальную обратную связь почти по каждому тренингу, чтобы «заземлить» те знания, которые даются на нем. Так, например, за последний год на он-лайн платформе ТренингСпэйс, я провела 173 тренинга, обучила 1599 человек. Это значит, что все они получили личную обратную связь после выполнения домашнего задания.

(Сопроводительный файл 2 сл. 2,5,6)

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Считаю, что одной из важных черт тренера является умение слушать и слышать тех, с кем он работает, а также чуткость и желание взрастить своих подопечных. Я всегда внимательно изучаю обратную связь, которая поступает от участников тренинга и из внешних опросов.

Обратная связь – это лучший друг тренера, потому что с помощью нее он видит свою работу и то, что надо улучшить, но особенно ценно, когда участники делают предложения по улучшению тренингов или озвучивают идеи для создания новых.

Я постоянно актуализирую тренинги, добавляю туда информацию, заменяю звонки операторов, кейсы, на которых участники отрабатывают навыки. Это позволяет следить за тем, чем сейчас живет КЦ, какие есть насущные проблемы у операторов, какие трудности. Так был создан тренинг «Стрессменеджмент», я писала о нем в п. 3. В качестве домашнего задания после этого тренинга участникам нужно было взять 2 метода борьбы со стрессом и в течение 10 дней применять их на практике в своей обычной жизни. Я была рада, когда получила ответы на это задание. Участники делились тем, что теперь, когда им звонит рассерженный клиент, они знают, как справиться со стрессом. Цитата из одного эссе: «Когда разговор закончен, пока я проверяю оформленный заказ, я делаю глубокий вдох и медленно-медленно выдыхаю через трубочку и считаю…, пока я дошла до цифр 45-50. После этого я чувствую лёгкость, волнение уходит, и я готова к следующему новому звонку, к новому голосу и к новому запросу клиента!».

Специалисты с радостью приходят на тренинги, это подтверждает их обратная связь. Средняя оценка по обратной связи от участников за год 9,9 из 10.

Для объединения и общения мы вдвоем с коллегой взяли на себя организацию мини-корпоратива для тренеров. Мы предоставили 5 вариантов на выбор для функциональных и внутренних тренеров. В итоге победил самый экстремальный и необычный вариант – путешествие на рафте по горной Мсте на Боровичских порогах. Это невероятное путешествие длиной 8 км сплотило нашу команду еще больше, трудности и стрессы рабочих будней остались позади, а мы одновременно гребли и общались. Затем все участники корпоратива отправились на экскурсию в музей Боровичских порогов. Мы обязательно повторим этот опыт снова в 2022 году.

Когда мы все в он-лайне нам не хватает единения и понимания. Для того, чтобы знать, куда мы движемся все вместе, нужно обмениваться идеями и мнениями, делиться опытом. Поэтому я предложила провести посиделки для тренеров. Это 2х часовое мероприятие, где мы создаем для функциональных тренеров дружественную среду, площадку для идей. Так, недавно мы все вместе обсуждали роль тренера с помощью метафорических карт, выводили общую цель каждого тренера в компании, запускали круг историй.

(Сопроводительный файл 2 сл. 2,7)

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Есть еще одна ценность, которую я реализую в работе – это развитие. Для меня важно не количество знаний, а их практическое применение. Это связано с моей миссией в работе, про которую я писала в п.1.

Базовым обучением для меня стала программа, которую я прошла в «Международной школе бизнес-тренеров ICBT». Именно там я научилась создавать тренинги под потребность заказчика. Это обучение помогло мне актуализировать существующие тренинги и создать новые по современным стандартам.

В апреле этого года я была наставником для нового внутреннего тренера. Чтобы ответить на ее вопросы и помочь ей решить рабочие задачи, я использовала материалы с этого обучения. Так, например, я учила ее составлять проблемную беседу в коучинговом подходе.

Сейчас все тренинги мы проводим в он-лайне. У меня возник вопрос: «Как создавать он-лайн курсы?». И здесь мне помогло обучение от Максима Ильяхова «Как делать интересные он-лайн курсы» на платформе Skill Cup. Сейчас я пишу курс «Выявление потребностей», который будет размещен в чат-боте Телеграм. Такой формат удобен тем, что участники смогут в любое время пройти его и прокачать свои навыки выяснения потребностей.

В мире все меняется, изменения затрагивают не только руководителей, но и операторов КЦ. Как через руководителей безболезненно внедрить изменения?! Чтобы с этим справиться, компания приобрела игру бизнес-симуляцию «Корпорация Антарктика». Я прошла обучение по проведению этой игры, а также тренинг «Управление изменениями». И теперь мне предстоит создать обучение, которое включает в себя эту игру и методы из тренинга, чтобы помочь руководителям и ведущим специалистам преподносить изменения операторам.

Обучение для меня – это движение вперед. Оно позволяет мне внедрять новое и отвечать запросам компании.

(Сопроводительный файл 3 сл. 2,3)

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

А что, если работа дает тебе почувствовать вкус к жизни? Именно так я могу сказать о том, что делаю. Меня восхищает, что я могу сделать работу людей легче и приятнее. Мне близка миссия «Петровича» – «Мы строим жизнь», потому что я делаю это вместе с другими коллегами.

Для меня очевидно, что моя работа не напрасна, и это подтверждается данными, которые я предоставила выше. А также это демонстрирует рост благодарностей операторам, их становится все больше с каждым месяцем. Так, в 2020 г. самое большое количество отзывов составило - 46 в декабре, а в 2021 г. – 105 в июле.

Количество успехов специалистов показывает, что я двигаюсь в правильном направлении, ставя себе цель - поддержание уровня лояльности клиентов через эффективную работу операторов КЦ. Ведь получить лояльность легче, чем удержать. Именно этим я занимаюсь и планирую не останавливаться на достигнутом.

Наш КЦ молниеносно растет. Когда я пришла на должность тренера, было около 400 сотрудников, а сейчас их 900, и штат постоянно расширяется, а это значит, что будут новые задачи и проекты.

За моей деятельностью стоит слаженная работа моих подопечных – функциональных тренеров, а также постоянная поддержка и помощь моих коллег.

Участие в конкурсе для меня – это возможность поделиться опытом, посмотреть, как работают мои коллеги из других компаний, получить заряд бодрости и вдохновения для новых свершений в работе.

(Сопроводительный файл 2 сл. 8)

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Фёдорова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгения Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	тренер-методист обучающих программ