

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8160

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ, Collection
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	293
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Архипов Аркадий Альбертович
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/UJbRrYk8lrM

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

«Беги, если можешь, иди, если должен, ползи, если вынужден, но никогда не сдавайся».

Дин Карназес

Эти слова, как мой внутренний голос, всегда звучат, когда я начинаю свой путь в любом направлении – в спорте, на работе и в повседневной жизни. Когда я берусь за дело, я не

останавливаюсь на достигнутом, всегда достигаю поставленных целей.

Меня зовут Архипов Аркадий, я являюсь экспертом группы дистанционного взыскания активов 31-150 дней Центра дистанционного взыскания в г. Чебоксары Банка ВТБ.

Цель моей работы – возврат Клиента в график платежей с условием сохранения его лояльности к Банку в целом.

Мои функциональные и должностные обязанности:

1. Телефонные переговоры с Клиентами с целью урегулирования просроченной задолженности на этапе 31-150 дней
2. Оказание помощи в поиске наиболее выгодного варианта решения вопроса
3. Консультация Клиентов по вопросам и способам оплаты

Мой карьерный путь начинался на этапе взыскания 1-30 дней просроченной задолженности. Этот этап для меня как бег на короткие дистанции – спринтерский. Для переговоров есть определенное время, его нужно придерживаться. Отклонился, обработал меньше клиентов - отстаешь в рейтинге. Так же и в спорте замедлился на доли секунд - тебя обогнали, и ты уже не занимаешь призовое место.

Сейчас я работаю на этапе 31-150 дней просроченной задолженности. Его я сравниваю с бегом на средние дистанции. Для ведения переговоров больше времени и аргументов соответствующему этапу.

В спорте, чтобы стать лучшим, нужно постоянно тренироваться, прокачивать разные группы мышц. Так и в работе для достижения успеха необходимо улучшать свои навыки и совершенствовать себя. Собственное развитие приводит к открытию новых возможностей и достижению амбициозных целей, формируя мой личный бренд и положительное влияние на деятельность организации.

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

В командном спорте результат зависит от вклада каждого игрока. Являясь неотъемлемой частью большой команды ВТБ, для меня особо важна корреляция результатов моей работы с ценностями Банка и с достижением его стратегических целей.

ВТБ ставит цель стать банком первого выбора для клиентов и обеспечить лидирующие позиции по качеству сервиса и удобству клиентских путей. На мой взгляд, здесь, как и в спорте, важны скорость, сила и выносливость.

Скорость – быстро и качественно предоставлять клиенту ответы на его вопросы.

Сила – нести ответственность за результат и качество своей работы перед Клиентами Банка.

Выносливость – находить наиболее выгодный вариант решения вопроса для обеих сторон, исходя из причины образования просроченной задолженности клиента и его финансового состояния.

Следующая задача - ускорение цифровизации бизнеса. И здесь, как овертайм в хоккейном матче - важна каждая секунда. Продвигая использование сервисов самообслуживания, я иду с видением Банка ВТБ в ногу и экономлю личное время клиентов нашей компании.

Фундамент любой успешной компании - сплоченная команда. Еще одна цель Банка - лидерство по вовлеченности персонала. Работу в команде я сравниваю с эстафетным бегом, где мы

поддерживаем друг друга. В эстафете спортсмен передает палочку для того, чтобы следующий пробежал дистанцию, в моей же работе это происходит путем наставничества. Передавая свой опыт, знания и умения, я помогаю коллегам развивать свои профессиональные навыки и повышать свою эффективность.

Являясь членом команды Амбассадоров, я лидирую в проектах, направленных на достижение стратегических целей, развития и продвижения корпоративной культуры. Это способствует повышению уровня удовлетворённости и вовлеченности сотрудников, который по итогам первого полугодия 2021 года составил 90%.

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

Эффективность работы сотрудников напрямую влияет на успех и развитие компании. Я понимаю важность своей роли при формировании мнения Клиента о самом Банке и качестве его обслуживания. Каждый день, совершенствуя свой навык ведения переговоров, предоставляю сервис высокого уровня, что подтверждают мои операционные показатели за 3 квартала 2021 года.

1. Операционные показатели:

- **Доля достигнутых договорённостей на оплату (%РТР)**

1 и 2Q – 22%, на 4,5 п.п. выше среднего по направлению (17,5%)

3Q – 26%, при среднем 21%

Цель нашей работы не только предложить удобный и выгодный вариант погашения задолженности, но и достичь договоренности о внесении платежа в установленный Банком срок.

- **Доля клиентов, выполнивших полное обещание (%FРТР)**

1Q – 62%, что на 10 п.п. выше среднего по направлению (52%)

2 Q и 3Q – 59%, при среднем 54%

Благодаря этому я являюсь ориентиром для сотрудников группы, которые используют мои лучшие практики в работе.

- **Среднее время диалога (СВД)**

Важно при эффективном взаимодействии с Клиентом, оно отражает рациональность использования временных ресурсов в работе. Я оперативно анализирую все данные Клиента в программах и использую необходимую информацию для быстрого и качественного решения вопроса. Мой показатель - 1 минута 20 секунд при среднем по направлению 1 минута 30 секунд.

2. Качественные показатели:

- Высокий **показатель внутренней оценки качества телефонных переговоров**, который составляет 96 баллов, при таргете 89, достигается благодаря постоянному улучшению переговорного процесса и высокой экспертизе. Я являюсь эталоном качества в нашем центре, а записи моих диалогов постоянно пополняют фонотеку лучших практик и используются при обучении сотрудников в период адаптации.
- Мой результат **ежемесячной оценки знаний (тестирование)** составляет 93 баллов, проходной балл - 80. Это является еще одним подтверждением моей экспертизы при непрерывных изменениях в процедурах взыскания.
- **Отсутствие жалоб.** Мой профессионализм и возможность найти выгодное решение для любого клиента позволяют сохранять доверие и вести разговор на позитиве

3. Финансовые показатели:

Основной показатель эффективности моей работы – **сумма сохраненных балансов**. За рассматриваемый период она составила 479 млн. руб, что на 15% выше среднего по направлению (409 млн. руб).

Как и в спорте, каждое достижение сопровождается ежедневной работой над собой и многочисленными тренировками. Для лидерства в моей команде я регулярно пользуюсь операционной отчетностью направления для анализа своих показателей и своевременной работы над отклонениями.

Нацеленность на результат и стремление к высоким результатам являются двигателем в моей работе. Каждый диалог с Клиентом, как забитый гол, приближает меня к победе и формирует мой личный бренд.

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

В футболе высокой ценностью считается универсальность игрока. Важно не только знать и уметь отработать на поле стандартные элементы игры, но и быстро адаптироваться к высокому темпу изменений в игре, учитывать все возможные маневры соперников, иными словами – читать игру. Именно так же происходит в разговоре с клиентом. Что мне помогает быть эффективным в работе? Моя собственная методика, за основу которой я взял техники, используемые в футболе.

«Финт» – техника управления эмоциональным фоном разговора.

Обращали ли вы внимание на то, как часто наши эмоции не позволяют принять рациональное решение? И если во время разговора с эмоциональным клиентом умело поддерживать диалог собеседника, снижая незаметно голос или тембр речи, то с течением беседы человек успокаивается, что в итоге помогает принять выгодное решения для обеих сторон.

Раскрою правила секретной техники «финт»:

- Услышать клиента и дать возможность рассказать свое видение.
- Раскрыть важную терминологию простыми словами, исходя из его ситуации и возможных планов на будущее. Например, рассказать про возможности частичной оплаты.
- Подчеркнуть значимость клиента и важность дальнейшего взаимодействия с Банком. Данный способ я реализую следующим образом: «Вы добросовестный клиент нашего банка, всегда производите оплату вовремя».
- Поделиться в разговоре успешным опытом других клиентов: «Вот только сегодня утром мне звонил Клиент, который несколько месяцев назад потерял работу и не мог вносить регулярные платежи в течении нескольких месяцев. А сегодня он внес последнюю сумму своей просроченной задолженности, благодаря тому, что мы совместно с ним приняли решение об использовании кредитной карты с беспроцентным периодом на 110 дней. За это время он смог найти работу, вернуться в график платежей и не переплачивать проценты».

«Сейв» - техника изменения ценности сообщения. С помощью данного инструмента можно показать, что у каждой ситуации есть другая сторона, показать контраст и тем самым подвести собеседника к позитивному восприятию и изменению отношения к событию. Благодаря ее использованию я демонстрирую Клиенту проблему с другой стороны и помогаю найти плюсы.

«Согласен с Вами, что звонок по вопросам просроченной задолженности не самое приятное событие. Согласитесь, владеть полной картиной по финансовой ситуации важно? Я предлагаю Вам

найти совместный выход из ситуации»

«Дриблинг» - техника использования уточняющих вопросов, позволяет лучше понимать собеседника. Эта техника предполагает не только особые и при этом конкретные уточняющие вопросы, но и такие важные аспекты как: придание конкретики ощущениям, полнота сравнения. С помощью определенного набора вопросов, можно добиться полного понимания ситуации Клиента и, способствовать принятию взаимовыгодного решения.

В эпоху цифровизации и роботизации, инновацией является не только описанные мной выше техники, но и индивидуальный подход к Клиенту, «живое общение». Важно разговаривать на понятном ему языке, меняя специфичную банковскую терминологию на более простые слова и фразы.

Нестандартные способы решения вопросов, высокий уровень эмпатии, «живой диалог», позитивный настрой и индивидуальный подход – вот мои ключи к сердцам Клиентов и секретные составляющие моей формулы успешных переговоров.

В условиях конкурентного и постоянно меняющегося банковского рынка, необходимо непрерывно интеллектуально развиваться и генерировать новые идеи. Делать «не как все» и иметь свой собственный стиль в работе - вот то, что позволяет мне быть профессионально эффективным сотрудником.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Одна из ключевых ценностей банка – **Дорожим Клиентом**.

«Относись к людям так, как хочешь, чтобы они относились к тебе» - в своей работе я всегда придерживаюсь этого золотого правила нравственности. Я позиционирую себя не как сотрудника взыскания, а как финансового консультанта, который заинтересован помочь и найти совместный выход из сложившейся ситуации. Благодаря личным качествам, как доброжелательность и желание помочь каждому Клиенту, я мгновенно подстраиваюсь под любой звонок, создавая комфортную атмосферу для собеседника в решении самых сложных задач.

На основании моей компетентности и навыков ведения диалога формируется мнение о Банке и качестве его обслуживания. Получая информацию о причине возникновения просроченной задолженности, всегда ставлю себя на место Клиента. Это позволяет увидеть самого Клиента на другом конце провода, его эмоции, а главное, что именно я могу повлиять на его ситуацию.

Я научился лучше чувствовать и понимать эмоции Клиентов, сглаживать негатив и способствовать принятию взаимовыгодных решений., благодаря повышению уровня эмоционального интеллекта.

Что такое безупречный сервис в эпоху цифровизации и роботизации?

Я вижу безупречный сервис, в следующих подходах:

- Вести **«живой диалог»**. Я не общаюсь по «бумажке», не читаю заготовленный текст с экрана, а веду «живой диалог» с Клиентом, отвечая на его вопросы, в рамках стандартов обслуживания и корпоративного стиля общения.
- Слушать и слышать Клиента. **Проявление эмпатии** - не сухое «я вас понимаю» - а обязательное объяснение, что именно мы понимаем.
- Ставить потребности Клиента во главу угла. Только поняв реальную проблему Клиента, его потребности, ожидания и мотивы можно предложить по-настоящему действенный выход из

ситуации.

- Предоставление кредитных продуктов и процедур, которые соответствуют ожиданиям клиентов. Чтобы каждый Клиент мог получить наиболее удобное для себя решение, подходящие ему в конкретном случае. В период пандемии я предлагал доступные программы помощи заемщикам: реструктуризацию, кредитные каникулы и т.д. Для Клиентов важно, что они могут положиться на Банк в любой ситуации.

Я ярко помню историю одного Клиента, который в силу преклонного возраста, не мог понять принцип частично досрочного погашения. Ситуацию осложняло то, что оплатой кредита занималась дочь Клиента. После моих долгих разъяснений касательно возникновения просроченной задолженности, я предложил записать полученную информацию в блокнот, а затем передать его дочери. Около 15 минут мы под диктовку записывали информацию в максимально доступной форме. Уже на последнем предложении, прочитав каждое слово, он понял всю суть и уже смог передать информацию своими словами, за что был очень мне благодарен:

«Аркадий, ни в одном Банке мне не предоставляли такой индивидуальной консультации, как у Вас, и не тратили столько времени на объяснения».

Благодаря индивидуальному подходу к конкретной ситуации, удалось превратить негативный опыт Клиента в позитивное послевкусие от взаимодействия с нашим Банком.

Я - пятикратный лидер по клиентской благодарности за 2021 год в нашем центре! И это не просто номинация, которую мне дали, а показатель, который складывается по результатам автоматической воронки речевой аналитики, анализирующей слова благодарности от клиентов в моих разговорах.

Я считаю, что самый лучший клиентский сервис – человеческое отношение, которое нельзя регламентировать, но которому можно научиться.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для каждого футболиста важна престижность клуба, за который он играет, высокий уровень дохода, хорошая экипировка, сплоченная команда, возможность реализовать себя и получить признание. В работе не менее важными становятся аналогичные аспекты.

Престижность. Банк ВТБ является одним из самых стабильных и надежных Банков России. Работа в ВТБ дает мне уверенность в завтрашнем дне.

Высокий уровень дохода. Размер заработной платы существенно выше среднерыночных значений. Я сам могу повлиять на уровень своих доходов. Это мотивирует меня на работу с максимальной эффективностью.

Хорошая экипировка. Новейшее программное обеспечение, оптимальные условия труда способствуют комфортной и продуктивной работе.

Сплоченная команда. Как наставник, я осуществляю организационную, психологическую и профессиональную поддержку новых сотрудников, а именно:

- Передаю ценности и корпоративную культуру Банка, рассказывая о целях, миссии и истории компании.
- Помогаю выстраивать взаимодействия с коллегами. Для более быстрой адаптации новых сотрудников я создал презентацию - представление группы, где подробно раскрыл информацию о каждом члене команды (увлечения, достижения, навыки, умения т.д.).

- Помогаю в достижении необходимой эффективности работы, путем предоставления обратной связи и демонстрации личного примера.

За время моей работы в качестве наставника было обучено более 10 новых сотрудников, которые на данный момент работают с высокой результативностью. Моя вовлеченность в процесс обучения нового персонала, снижает психологическую нагрузку и формирует позитивное отношение к компании, как к работодателю.

Возможность самореализации и признания. Я принимаю активное участие в командообразующих мероприятиях и корпоративных соревнованиях, проводимых в Банке:

- Геймификация, в основе последнего проекта «Орел и Решка»
- Интеллектуальные игры: «Что? Где? Когда?»
- Бизнес-игра «Деловая страна»
- Спортивные мероприятия: футбол, шагомер и др.
- Развлекательные игры: турнир по шашкам и дартсу, монополия и т.д.

В качестве наград и признания мы получаем грамоты, ценные призы, подарочные сертификаты. О нас публикуют статьи в корпоративном журнале «Вестник ДРВ», транслируют наши успехи на информационных табло Центра. Трудовые будни превращаются в увлекательное приключение-игру, что способствует развитию отношений с коллегами и повышению продуктивности работы.

Но это не все! Я являюсь лидером Амбассадоров – аккумулирующей силой по вовлеченности всех ребят центра, по продвижению стратегических целей, развития и продвижения корпоративной культуры. И по итогам первого полугодия я ношу гордое звание – **Лучший Амбассадор!**

Я активно участвую в развитии мотивационно-информационного Telegram-канала AMBASSADOR DRV, в котором мы транслируем наиболее интересные и значимые новости, ключевые события и проектные инициативы на уровне Банка для наших коллег в центре.

Участвуя в масштабном проекте «Heart Coin», являюсь одним из лидеров в организации социально значимых проектов как:

- «Частичка добра» - раздача продовольствия пожилым людям
- «Ветеранам почет» - благоустройство памятников и обелисков участникам ВОВ
- «Здоровому образу жизни – да!» - благотворительный велопробег
- «Летающий мяч» - благотворительный турнир по футболу для покупки спортивного инвентаря детям-сиротам
- «Экологический десант» - экологическая акция в лесном массиве, прибрежной территории
- «Делись добром» - помощь для малообеспеченных семей
- «Живи лес» - участие во Всероссийской акции по высадке саженцев
- «Мы в ответе за тех, кого приручили» - поддержка приюта животных и т.д.

Для меня участие в этих проектах - инвестиции, которые никогда не «обесценятся».

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

«Чемпионы продолжают играть до тех пор, пока не получают то, что нужно».

Билли Джин Кинг

Для того, чтобы удерживать первенство в спорте, важно постоянно увеличивать нагрузку и ритм

тренировки. Так и в работе – чтобы достигнуть новых высот, важно не стопориться в развитии, использовать каждую возможность для собственного и профессионального развития, прокачивать непрерывно свои знания, навыки и инструменты. В этом мне помогает система обучения Банка ВТБ. Скачав мобильное приложение Vector, можно получить доступ к базе литературы, программам обучения и интересным вебинарам, не выходя из дома.

Чтобы обеспечивать эффективное взаимодействие с Клиентами и находиться на пике своей производительности, необходимо развивать навыки soft-skills. В этом мне помогают тренинги и семинары, которые проводятся в Банке:

- Голос клиента
- Типология личности в общении с клиентами
- Время меняться
- Жизнь на полной мощности
- Целеполагание
- Основы наставничества для сотрудников

Полученные знания позволяют возвести меня к вершинам моей эмоциональной сноровки и успеха, а их развитие работает на благо организации.

Кроме внутреннего профессионального обучения, я изучаю блоги по эффективному ведению переговоров и лучшие практики других Банков. На их основе веду диалоги и делюсь информацией с коллегами. Подтверждением эффективности моей работы, являются мои награды:

- Победитель в номинации «Лучший сотрудник 2020 года»
- «Лидер по взысканию долгов на этапе позднего сбора» 2020 год
- Победитель в номинации «Лучший разговор месяца» по итогам 1Q 2021 года
- «Лидер по взысканию долгов на этапе позднего сбора» по итогам 1Q 2021 года
- Пятикратный лидер по клиентской благодарности за 2021 год

Но главным своим достижением, я считаю повышение в должности до эксперта группы, и я уверен, меня ждут высокие результаты и достижения.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Архипов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Аркадий Альбертович
ДОЛЖНОСТЬ	Эксперт