CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8242

НОМИНАЦИЯ: ТРЕНЕР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Газпромбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	900
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.gazprombank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Ефремова Дарья Сергеевна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/BrB-HEzl-Cw

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Об авторе

Каждый из нас пишет свою Книгу жизни, одновременно являясь автором и главным героем. Как сложится судьба героя? Будет ли его жизнь успешной? Сможет ли он реализовать свой талант? Зависит от нас самих. В Книге много глав: Семья, Друзья, Работа, Творчество, Саморазвитие. У каждого своя библиотека. В моей книге особое место посвящено призванию - обучению людей. И сегодня я хочу познакомить вас с этой главой…

Меня зовут Ефремова Дарья. Я живу в удивительном мире тренерства уже 7 лет и ни на миг не пожалела о выборе профессии. 2 года назад Контактный центр Газпромбанка стал для меня новым этапом в карьере и развитии. Здесь я могу творить, смело выражать себя и реализовать самые невероятные идеи! Сейчас я совмещаю несколько ролей: тренера, методолога и наставника для начинающих тренеров. Каждое из направлений позволяет мне посмотреть на процесс обучения с разных сторон. И реализовать свою главную цель - помочь сотрудникам быть эффективными и внести свой вклад в развитие Банка.

Моя задача как тренера – быть широкопрофильным специалистом. Поэтому я провожу тренинги для разных категорий сотрудников: специалистов сервиса, продаж и руководителей. Направления обучений тоже разносторонние: развитие навыков обслуживания и продаж, работа с претензионными клиентами, стрессоустойчивость, развитие управленческих навыков.

Как методолог я создаю тренинги, которые помогают сотрудникам развивать их навыки и умения. За время моей работы были разработаны и успешно внедрены классические тренинги по продажам и обслуживанию. А также уникальные тренинг по эмоциональному интеллекту, клиентоориентированности, стилю общения.

Как наставник я стремлюсь передать начинающим тренерам свои знания и опыт, а также показать своим примером как каждый день раскрываются новые грани тренерского мастерства.

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

«Человек будет тем счастливее, чем яснее он поймет, что его призвание состоит не в том, чтобы принимать услуги от других людей, но в том, чтобы прислуживать другим и предоставить свою жизнь в распоряжение многих людей. Человек, поступающий таким образом, будет достоит своих владений и никогда не потерпит неудачу»

Л. Н. Толстой

Я верю, что для уверенного движения вперед необходимо двигаться в ногу со своей компанией. Газпромбанк в своей деятельности помогает развиваться людям и их идеям, бизнесам и компаниям, обществу и стране. Я вношу свой вклад в реализацию этой миссии, помогая развиваться сотрудникам и, конечно, развиваюсь сама. Ведь именно люди и их результаты создают историю Банка, делая его современным и понимающим партнером для клиентов на пути к их целям. Это отражают и мои личные показатели KPI, показывая эффективность обученных мной сотрудников:

- качество обучения сотрудников за текущий год улучшилось на 8%;
- эффективность работы сотрудников после пройденного обучения выросла на 12%;
- оценка знаний тренера по сравнению с прошлым годом увеличилась на 2%.

Также для поддержки Банка в реализации его целей, я стремлюсь соблюдать главные принципы компании:

- Проявляю инициативу, предлагаю новые проекты и беру ответственность за их реализацию.

- Отслеживаю тренды и развиваю свою экспертизу для повышения эффективности сотрудников.
- Поддерживаю происходящие в Банке изменения и помогаю коллегам адаптироваться к ним.
- Стремлюсь создать благоприятную атмосферу в коллективе.
- Оказываю поддержку и помощь в сложных вопросах и ситуациях.

И я горжусь тем, что могу быть на страницах истории Газпромбанка!

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

«Когда-то еще в детстве прочитал слова В. П. Чкалова: «Если быть, то быть первым». Вот я и стараюсь им быть и буду до конца»

Ю. А. Гагарин

Обучению часто отдают роль «второго плана», ведь главными героями Контактного центра всегда будут операторы. Они находятся на передовой, готовы «принять удар на себя» и разрешить любую, даже самую сложную ситуацию. Но давайте вспомним, кто помогает делать сотрудникам первые шаги в новом деле и осваивать новые знания, кто поддерживает и развивает навыки, кто помогает перевести ошибки в опыт и поверить в свои возможности? Конечно, тренер.

Лучшая награда для меня – результаты моих учеников. Ведь только в тандеме с ними я могу улучшить работу команды и повысить показатели банка. Поэтому я внимательно слежу за динамикой результатов. Это помогает мне координировать работу операторов, делать ее более продуктивной, а клиентов счастливыми.

За первые полгода мы с командой достигли выдающихся результатов и это только начало! Мной было проведено 48 тренингов и обучено 468 сотрудников. Анализ проведенного обучения показал высокую динамику обученных сотрудников по ключевым показателям:

- Средняя продолжительность звонка по сравнению с прошлым годом **сократилась** на **6%.**
- Продажи на одного сотрудника увеличились с 16 до 21 штуки в месяц. Этот результат на **30%** выше прошлого года**.**
- Качество обслуживания сотрудников по сравнению с прошлым годом выросло на **7%**

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

«Истина открывается в тиши тем, кто ее разыскивает»

Д. И. Менделеев

Чтобы книга получилась увлекательной и интересной, любому автору нужны поддержка и вдохновение. Моим вдохновением всегда были и будут люди. Ведь каждый из них — это отдельная увлекательная история. Благодаря им я мечтаю, строю планы и не боюсь их реализовывать. И чем амбициознее рабочие задачи, тем больше раскрывается мой творческий потенциал. В своей работе я использую инновационные подходы (например, геймификацию и коучинг), сама разрабатываю новые упражнения, постоянно ищу новую информацию для обсуждения и осознания. За последние полгода мной были созданы креативные обучающие проекты, которые активно реализуются тренреами нашего Контактного центра:

- **Тренинг по эмоциональному выгоранию** способствует снижению негативных эмоций и

переживаний опреаторов. Обучение построено в формате геймефикации, что позволяет операторам получить не просто полезные знания и навыки, но и максимум положительных эмоций от процесса. В конце тренинга участники получают полезные подарки, как символ гармонии и баланса. За последние полгода количество уволившихся сотрудников Контактного центра сократилось до 4,5%, а итоги опроса по удовлетворенности операторов своей работой показали результат на 10,7% выше по сравнению с прошлым годом.

- **Тренинг «Голос»** позволяет операторами научиться настраивать, разрабатывать и владеть голосом, своим ключевым инструментом в работе с клиентами. На занятиях участники выполняют упражнения для разработки голосового аппарата, а также получают персональные рекомендации по дальнейшей работе. Грамотное владение своим голосом позволяет проявить доброжелательность и заинтересованность по отношению к клиенту, значит и удовлетворенность обслуживанием будет выше. Оценка CSI по итогам текущего года показала высокий эффект после включения тренинга в программу обучения сотрудников. Результат улучшился до 4,3.
- Современный мир требует современных решений, поэтому акцент в программах обучения этого года был сделан на дистанционный формат тренингов. Специально для сотрудников контактного центра в период пандемии был создан **«Тренажер по прояснению запроса клиента»**, который позволяет в онлайн формате отточить навыки операторов. Современное программное обеспечение, мобильность и доступность обучения сделали его одним из самых эффективных инструментов по развитию навыка прояснения запроса у сотрудников. За счет этого количество жалоб сократилась в среднем на 1,3%, при этом качество обслуживания в Контактном центре выросло на 8,5%

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Какое наслаждение уважать людей! Когда я вижу книги, мне нет дела до того, как авторы любили, играли в карты, я вижу только их изумительные дела»

А. П. Чехов

Главная ценность любой организации – это клиенты. Поэтому задача каждого сотрудника сделать все возможное, чтобы превзойти их ожидания. И тут появляется такое важное и емкое понятие – клиентоориентированность. Без нее невозможен успех ни одной современной компании. Но как же сформировать этот фундаментальный подход в работе с клиентами? И вновь ответом на вопрос будет – люди. Ведь именно сотрудники могут проявить эмпатию, позаботиться о клиенте, найти индивидуальный подход и иногда удивить.

С первого дня работы оператора мы с командой тренеров буквально увлекаем новичка: изучаем манифест клиентоориентированного сервиса, даем клятву клиентоориентированного сотрудника, разрабатываем чек-лист повышения лояльности, проводим мастер-классы, обсуждаем вклад каждого для достижения общего результата. При этом мы обсуждаем не только внешних клиентов, но и внутренних. Ведь без качественных и сбалансированных отношений внутри организации невозможно построить сильную и клиентоориентированную компанию для клиентов.

Специально для развития ключевой ценности мной был разработан тренинг по клиентоориентированности. Обучение построено в формате фасилитации, благодаря чему операторы могут рассмотреть эту составляющую с разных сторон и максимально погрузиться в процесс создания банка мечты. Тренинг уже в первый месяц показал свою эффективность за счет того, что сотрудники проявляют больше эмпатии к клиенту, развивают умение слушать и слышать, а также масимально включены в решение вопроса. Поэтому сейчас обучение проводится всеми

тренерами Контактного центра как основа клиентоориентированного подхода в работе. И по итогу первого полугодия количество вопросов, решенных с первого обращения, возросло на 5%, а количество благодарностей увеличилось на 46%. Это говорит о том, что клиенты ценят нашу работу и мы будем еще больше стремиться помочь им.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Всякая, даже небольшая, радость, стоящая перед коллективом впереди, делает его более крепким, дружным, бодрым.»

А. С. Макаренко

Чтобы работа приносила удовольствие, важно не только заниматься любимым делом, но и разделять интересы банка и команды. Ведь здесь найти себя можно в разных сферах. Помимо выполнения рабочих задач, мы с коллегами активно участвуем в банковских проектах: геймификациях и квизах, благотворительных проектах и экологических акциях, спортивных мероприятиях и творческих мастер-классах. Именно в Газпромбанке я узнала, что оказывается умею рисовать и нашла новое хобби. А стремление помогать людям теперь раскрывается не только в работе, но и в волонтерских проектах.
Понимание того, что мы не просто коллеги, а команда единомышленников, делает нас сильнее. А решение нерабочих, творческих задач позволяет чувствовать поддержку друг друга. Это мотивирует, позволяет справиться с эмоциональным выгоранием и всегда быть на пике своей эффективности.

Каждую неделю мы с коллегами проводим командные встречи, чтобы наметить планы на будущее, поделиться идеями и обсудить сложности, с которыми мы столкнулись. В сложных ситуациях я всегда поддерживаю своих коллег, помогаю найти решение и уверенно двигаться вперед. Для меня важно, чтобы мы были единой командой, которая действует сплоченно и нацелена на общий результат.

Своим примером я стараюсь показать, что работа в банке — это отличная возможность для самореализации и развития творческого потенциала. Работая в сильной команде и раскрывая себя с разных сторон, мы чувствуем надежную почву под ногами. Мы знаем, что нас всегда поймут, поддержат и вдохновят на новые достижения.

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

«Гением быть нельзя, кто не родился. В этом-то искусство воспитателей: открыть гений, обогатить его знанием»

Н. И. Лобачевский

Однажды Бенджамин Франклин сказал, что «инвестиции в знания платят лучшие дивиденды». Я полностью согласна с этой мыслью, но для меня ее смысл намного глубже. Моими дивидендами, как тренера, становятся новые возможности и успехи, развитие навыков и самореализация. Именно поэтому я стремлюсь расширять спектр своих инвестиций. Начав с базового тренинга, я не остановилась на достигнутых результатах и продолжила обучение.

- Тренинг по навыкам презентации позволил мне научиться максимально доступно доносить иноформацию и комфортно чувствовать себя, выступая перед любой аудиторией.

- Тренинг по работе со сложными участниками научил находить подход к разным людям. И это здорово, ведь каждый из нас индивидуален и требует особенного отношения.
- Важность использования в обучении новых подходов и инноваций вдохновила меня на тренинг по геймификации. Новый формат упражнений, нестандартные инструменты, увлекательные идеи вовлекают участников в обучение и наполняют меня энергией.
- Стремление максимально использовать свой потенциал и помогать людям в развитии привело в коучинг и я получила сертификат IAC. Коучинг — это удивительное направление, которое позволяет использовать собственные ресурсы для достижения целей, что делает жизнь целостной и целенаправленной.
- Поиск новых подходов в обучении замотивировал пройти обучение по методике и модерации мобильного тренинга. Современный инструмент позволяет работать с сотрудниками даже на расстоянии.
- Новая квалификация тренера-игротехника поможет участникам обучения стать частью увлекательной истории и получить истинное удовольствие от процесса обучения

И это лишь начало, ведь в инвестировании нельзя стоять на месте.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Эпилог

Каждый новый тренинг, новый проект, реализованная идея – это маленькая история со счастливым концом, которую мы проживаем вместе с коллегами. За время моей работы таких историй становится все больше, а значит я на верном пути.

Для меня важны не только показатели в цифрах, но и каждый отдельно взятый сотрудник, его история, успехи и реализация в работе как специалиста. С каждым мы обсуждаем возможности их развития, индивидуальные цели и находим подходящие решения.

Моя работа позволяет не просто улучшать показатели компании, но и делать людей счастливе. Ведь и они находят в жизни свое призвание. И как же здорово понимать, что я не только пишу свою Книгу жизни, но помогаю другим составлять их собственные главы.

Продолжение следует…

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ефремова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дарья Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Старший менеджер