

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8247

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Gett, ООО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	150
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://gett.com/ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Воробьев Павел Алексеевич
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Добрый день уважаемые члены жюри! Меня зовут Паша Воробьев, я — эксперт по сохранению лояльности клиентов в Gett. Слайд 1.

В компанию я пришел в 2017 году на должность специалиста по работе с клиентами. Моей основной задачей являлась помощь пользователям Gett здесь и сейчас, а также решение вопросов по текущим или завершенным заказам. Получив опыт и понимание всех внутренних процессов своего департамента, меня повысили до позиции старшего эксперта по вопросам клиентов. К моему основному функционалу добавилось обучение новых сотрудников, мониторинг и передача им опыта, который был получен мной за долгие годы в компании.

Клиентоориентированность и любовь к своей работе привели меня к текущей должности - эксперт по сохранению лояльности. Мои обязанности включают в себя: общение с частными и корпоративными пользователями по самым острым вопросам (опоздание на самолёт, ДТП и т.д.), обработка жалоб от водителей по низким оценкам за поездки. От меня требуется проявление максимальной лояльности, теплоты и заботы к каждому обратившемуся, ведь порой достаточно одного негативного опыта, чтобы перестать пользоваться какой-либо услугой или продуктом.

Решение сложных вопросов — это всегда вначале тщательная подготовка и лишь потом-само решение. Например, есть кейсы, по которым я предварительно консультируюсь с юристами компании. Моя основная задача—применить все свои умения и знания, чтобы сохранить лояльность пользователя. Он не должен сомневаться, что с ним общается эксперт, который вник в его вопрос и готов сиюминутно решить его, приложив максимум усилий.

Я всегда открыт всему новому и с удовольствием принимаю "вызовы". Для меня Gett—настоящая бизнес-школа, где я ежедневно учусь у профессионалов. В последующих пунктах я расскажу более подробно об особенностях своей работы и успехах.

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

Я являюсь членом большой и дружной семьи Gett, где каждый ее представитель ответственен как за индивидуальные, так и командные показатели. Зачастую мое вмешательство и личное участие в анализе сложных кейсов дает дополнительный толчок для их успешного решения.

Каждый рабочий день я стараюсь не только осчастливить наших дорогих клиентов, но и привнести значительный вклад в развитие компании. Я был одним из первых добровольцев, принявших участие в программе Gett по обновлению бренда на автомобилях. Мы совершали выезды в таксопарки и предлагали водителям стать нашими партнерами в обмен на привилегии от компании. Суммарно нам удалось убедить сделать данный шаг более 100 водителей, которые позже стали нашими партнерами и совершили более 1000 поездок с нашими клиентами.

Также я часто участвую во внутренней жизни компании. Мною были разработаны многие обучающие материалы, помогающие новым сотрудникам лучше ориентироваться в специфике работы. На совместных встречах я делюсь с коллегами своими знаниями, полученными ранее в процессе работы, отвечаю на их вопросы, а также устраиваю дополнительные брифинги и тренинги. Слайд 3. Моим главным вкладом в успех компании является сохранение лояльности более тысячи клиентов, которые успешно пользуются сервисом изо дня в день и приносят прибыль компании. Я очень рад, что мои действия соответствуют стратегической цели компании-быть сервисом номер 1 для корпоративных клиентов и пользователей премиум сегмента. Я выполняю основную задачу -создание лучшего сервиса для них. Я часто прошу клиентов, которые благодарят меня за помощь, разместить свой отзыв в соцсетях. Слайд 2. Наши SMM-специалисты затем отслеживают такие публикации и не раз благодарили меня за активность. Более детально о своих достижениях я расскажу в следующей главе.

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

Ключевыми показателями в работе для меня являются:

1. CSAT отдела. Моя работа = работа всей команды. Я прикладываю усилия для обучения коллег и

передачи им опыта, отвечаю на их многочисленные вопросы, чтобы сотрудники получали максимальное кол-во отличных оценок и каждый день повышали уровень нашего сервиса. Слайд 4. Как видно в графике за последние месяцы общий CSAT значительно вырос по сравнению с показателями прошлого года.

2. На какой процент от общего числа оценок был дан фидбек. Фидбек либо обратная связь является неотъемлемой частью нашей работы. Клиенты ставят оценки водителям, наши специалисты выявляют все негативные оценки и уточнить у клиентов, что же пошло не так. Ведь любая негативная оценка — это репутация компании, и предоставление грамотной, четкой и, что немаловажно, своевременной обратной связи является неотъемлемой частью репутации крупной международной компании Gett. На текущий момент фактические показатели превышают плановые на 25-30%. А так же ускорилось время обработки звонков на 35%.

3. Мой личный CSAT. Слайд 5. Основополагающим для меня на всех должностях в Gett являлся именно данный показатель, который отражает то, как клиент оценивает тебя, насколько профессионально ты предоставил консультацию и, самое главное, смог ли ты ему помочь. Основной моей задачей является конструктивный диалог с клиентом и решение его вопроса в этом звонке. Каждый пользователь должен понимать, что общается с истинным профессионалом, который нацелен на быстрое решение его вопроса. Если же он чувствует неуверенность либо сомнения в голосе, то может поставить более низкую оценку, что в итоге отразится на общем среднем балле. В достижении таргетов по данному показателю я всегда стремлюсь показывать лучший результат. На предыдущих должностях специалиста службы поддержки многократно побеждал в номинациях "Лучший специалист месяца по количеству оценок (680 за месяц) и CSAT (4.99)". Все это, в совокупности с поставленными задачами, позволяло мне показывать впечатляющие результаты и стремиться к их совершенствованию.

На текущем месте работы как эксперта по сохранению лояльности я стремлюсь превратить каждый звонок в отдельную историю, что очень высоко оценивается клиентами. Каждый 3-й звонок оценивается на оценку 5 (слайд 6), что существенно влияет на итоговые показатели, которые я стремлюсь превзойти на 35-40% от поставленных руководством. Так же я прогрессирую в своей работе и стремлюсь ежемесячно перевыполнять вышеописанные планы увеличивая количество положительных оценок. Я так же сохраняю за собой абсолютный рекорд компании 95 пятерок за смену в 12 часов, при общем CSAT 4.98.

4. Важным показателем моей работы является и количество отработанных кейсов. Кейсом либо задачей является обработанный запрос клиента различной тематики. Суммарная и итоговая работа в этом направлении должна быть выполнена не только максимально быстро, но и качественно, так как от моего звонка зависит итоговое состояние клиента и его расположение в дальнейшем. Руководство ставит перед нами задачу в выполнении 10 кейсов в течении часа, однако благодаря выработанному опыту и алгоритмам я превосхожу этот показатель на 70-75% при этом сохранив качество ответа и количество положительных оценок.

5. Итоговые показатели эффективности дают нам понять, что я и команда стоят на верном пути решения сложных ситуаций, ведь благодаря слаженной работе мы изо дня в день успешно сохраняем лояльность клиентов..

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

Будучи экспертом по сохранению лояльности клиентов я не только выполняю свою основную задачу, но и оказываю поддержку, и помощь коллегам из других отделов (почти как супергерой, всегда рядом).

Главная задача моего отдела — это оперативное решение вопроса здесь и сейчас. Мы не можем медлить либо перекладывать ответственность, ведь зачастую решаемые нами вопросы сохраняют не только лояльность клиента, но также его жизнь и здоровье. Зачастую нам приходится быть не просто операторами, которые готовы выслушать клиента и дать ему необходимые рекомендации для дальнейших действий, но и психологами. Основопологающей задачей эксперта остается понять суть проблемы и сделать все для ее решения. Я отхожу от стандартизированных шаблонных фраз и делаю все, чтобы превратить каждую ситуацию клиента в ВАУ-кейс. Для этого я детально изучаю историю обращений пользователя, слушаю его звонки. Уже на этом этапе становится ясно, что было сделано и где необходимо добавить, чтобы удовлетворить запросы клиента. Вполне понятно, что я работаю с теми кейсами, которые изначально были решены не до конца и требуют моей детальной проверки. Такие кейсы нередко пугают специалистов, так как многие боятся решать вопросы, связанные с большим негативом. На мой взгляд, любой негативный пользователь - это, в первую очередь, клиент, которого не смогли понять. Зачастую его требования сводятся к тому, что он хочет простого человеческого внимания и соучастия в его вопросе. На мой взгляд, 90% клиентов готовы и хотят решать вопрос со специалистом, способным поговорить с ними как с товарищем и другом, а не как с роботом. Они хотят слышать вовлеченность специалиста в процесс разговора, а также его участие и сопереживание.

Моей главной инновацией в решении вопроса становится возведение каждого клиента в абсолют для нашей компании. Каждому приятно осознавать, что, даже если он и не является постоянным пользователем системы, компания выражает ему благодарность, так как он совершил первые шаги и смог добиться определенных регалий. Любому человеку приятно осознавать свой статус и понимать свою значимость для службы поддержки и компании в целом. Клиент, в первую очередь, индивидуальность, поэтому и подход с благодарностью и максимальной лояльностью к каждому дает свои плоды.

Также немаловажной инновацией в моих разговорах служит напоминание пользователю об его истории взаимоотношений с нами. Ведь любому человеку приятно осознавать, что его звонок ценен и важен, что специалист подготовлен и знает все его статусы и регалии, что он готов протянуть руку помощи, внимательно выслушать и помочь ему как другу всеми возможными и невозможными способами..

Когда я ещё занимался ответами клиентам в чате и на почте, в компании проходил конкурс на лучший ответ в письменной коммуникации (ответ нужно было взять из своего реального кейса). Победителя определяли командным голосованием, и я занял 1 место. Мое предложенное решение звучало так : "Мы очень дорожим Вами, ведь это уже 107 поездка с Gett! И мы очень надеемся, что все они принесли Вам только положительные эмоции. Мы видим, что сейчас Вы едете с прекрасным водителем Владимиром, который уже не раз доказывал свой высокий профессионализм, его машина является классом "Комфорт", но не волнуйтесь - разницу между классом "Эконом" и классом Вашего автомобиля оплатит компания Gett. Благодарим вас за выбор и желаем хорошей поездки.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Хочу рассказать одну историю, которая ярко показывает мою клиентоориентированность и желание помочь пользователю в каждом вопросе.

Однажды клиент обратился в компанию Gett по дорожно-транспортному происшествию, которое имело место быть в нашем сервисе. Он сообщил, что не пострадал, но испытал сильный эмоциональный шок. Я сразу же заинтересовался состоянием его здоровья и решил лично найти

ему новую подменную машину. Проблема заключалась в том, что формально у места аварии не было точного адреса, так как это было середина шоссе. Я сразу же позвонил водителю, который вез клиента, и попросил его включить обогреватель, ведь была зима, чтобы пользователь имел возможность оставаться в тепле и комфорте автомобиля до приезда подмены. Также я уточнил у водителя примерное место их аварии и что он видит поблизости. Он сообщил, что недалеко от них находится заправка и, по описанию вбив ее в поиск, у меня получилось найти картинку и точный адрес данной заправки. Далее необходимо было оперативно подыскать клиенту новый автомобиль. Я проверил ближайшие и обнаружил, что в минуте от ДТП стоит машина бизнес класса. Несмотря на то, что поездка была на классе комфорт, я решился предложить водителю бизнеса эту поездку с доплатой за счет нашей компании, и он любезно согласился. Узнав, где находится клиент водитель оперативно забрал его и быстро и комфортно довез до нужного адреса. Разумеется, пользователь очень удивился что к нему приехал автомобиль другого класса и, заплатив минимальную сумму за поездку, понял, что это был комплимент от нашей компании.

Через пару дней мы связались с ним для уточнения состояния его здоровья (это наша стандартная практика). Все оказалось в порядке и я услышал в свой адрес множество комплиментов и слов благодарности. Позже мы выяснили, что данный пользователь заключил с нами корпоративный договор, и его компания, более чем с 100 сотрудников, стала нашим клиентом. Как пояснил сам пользователь: он относился и относится к своим подчиненным, как к собственной семье, поэтому хочет, чтобы о них переживали и заботились точно так же, как в случае с ним. Он понял, что наша главная миссия - поддержка и внимательное отношение к малейшим деталям, именно это и привлекло его к нам.

Кейс, описанный мной выше, доказывает мою клиентоориентированность и то что порой клиенту нужны ни суммы компенсации, ни какие-либо подарки, а простое человеческое внимание!

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Как специалист, получающий вопросы по продукту, я не могу не знать его в деталях. Телефон с установленным приложением Gett у меня всегда рядом на рабочем столе, чтобы при необходимости можно было повторить путь клиента, проверить массовость ошибки и объяснить необходимые действия пошагово. Я с интересом тестирую новые опции и тарифы, заказывая такси и доставку для себя и своих близких. На мой взгляд, важно не быть в информационном вакууме, чтобы идти в ногу со временем. Я стараюсь замечать особенности сервиса и других компаний, отслеживаю громкие кейсы и законодательные изменения в сфере такси, читаю книги и статьи на профессиональную тематику. Конечно, я также подписан на аккаунты компании в соцсетях и поддерживаю публикации лайками и репостами.

В нашей компании используется система дистанционного обучения iSpring. Все материалы создаются внутренним тренером. Я часто помогаю в создании новых курсов и тестов, прохожу их в числе первых специалистов, чтобы дать обратную связь. Например, участвовал в разработке тренажёра по ДТП и создании мини-курса по работе с забытыми вещами. Кроме того, я активно участвую во встречах по качеству звонков и чатов, где мы вместе разбираем интересные и сложные кейсы. Поначалу новички могут бояться выразить своё мнение на таких общих встречах, поэтому важно дать ребятам положительный пример, включить камеру, начать говорить и показать, что это ни только не страшно, но и полезно.

В Gett я всегда чувствую поддержку коллег, несмотря на то, что работаю из дома, и мы находимся в разных городах. Команда Gett — это слаженный механизм, который работает как часы. Наша служба поддержки действительно на связи с пользователями 24/7. С коллегами мы регулярно

общаемся не только по рабочим вопросам в чатах и Zoom, но и играем в онлайн-квизы, посещаем встречи с интересными приглашёнными спикерами, где вместе развиваем свои soft-скиллы. Мне особенно запомнился вебинар по публичным выступлениям с телерадиоведущей Анной Львовой. Мне нравится, что компания заботится о развитии всех специалистов, включая тех, кто работает на проекте Gett на аутсорсинговых площадках. До пандемии в московском офисе проводились воркшопы, куда приезжали ребята из разных городов.

Благодаря такой поддержке профессионалов многие коллеги так же, как и я, смело шагают по карьерной лестнице и не боятся перемен. Считаю, что гибкость мышления и решение комплексных проблем важными компетенциями сегодня. Получая от клиента сигнал о неизвестном ранее баге или ошибке кого-то из коллег, ранее общавшихся с клиентом, я обязательно передаю эту информацию в работу. Баги — в отдел технической поддержки, ошибки коллег — супервайзерам, однако могу и объяснить самостоятельно, если совпадаю с коллегой в смене. Своевременная реакция на баги позволяет быстро их пофиксить и снизить количество рекевстов от пользователей.

Я легко влился в новую должность, так как моя коллега и руководитель чётко обозначили мои обязанности, а также плавно ввели в необходимые процессы. С руководителем направления у нас регулярно проходят встречи в формате 1-2-1, которые я особенно ценю за обратную связь. Работа в Gett — это возможность каждого из нас развиваться, любить свое дело и преуспевать в поставленных задачах. Я искренне горжусь своим вкладом в осуществление глобальной миссии Gett — создание единой технологической платформы для корпоративных клиентов, которая объединит в себе множество агрегаторов такси со всего мира. Это очень вдохновляет меня ежедневно, ведь мы вместе создаём уникальный продукт на рынке наземного транспорта которым я очень горд.

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

Я особенно рад тому, что мы работаем без жестких скриптов. Это дает возможность адаптировать речь под клиента, сделать ответ персонализированным, а не говорить как бездушный робот. Например, иногда приложение пожилым людям устанавливают родственники, но не до конца объясняют, как сделать что-то элементарное: поменять форму оплаты или конечный адрес. Или, скажем, слово "преавторизация" поймут не все, а вот "заморозка" 1 рубля при проверке платежеспособности карты воспринимается на слух гораздо легче.

Благодаря полученному опыту за несколько лет в компании я успешно могу коммуницировать с клиентом по любому каналу связи: телефонии, смс, email, в чате. Поддерживаю свои знания CRM-систем на высоком уровне, чтобы в случае необходимости, например, максимально быстро переоформить заказ, чтобы прислать подменный автомобиль клиенту, попавшему в ДТП. Я могу это сделать в среднем всего за полторы минуты! Это значит, что всего минут через 5-10 после звонка клиент пересядет в новую уютную машину и с комфортом поедет до конечного адреса. Если, конечно, ему не нужна была медицинская помощь.

Отрывки из моих звонков с просьбами оценить разговор используются в обучении новеньких специалистов которые позже применяют полученный опыт на практики Слайд 8. Порой люди воспринимают работу в службе поддержки как временную и несолидную, думают, что здесь их ждут рутинные задачи и только разъяренные пользователи. Однако я уверен, что они просто не работали в Gett. Даже маленькая ступенька в роли специалиста входящей линии может превратиться в настоящий трамплин для карьеры. При решении кейса я думаю не о личных показателях, а о том, какие действия могу предпринять, чтобы человек остался доволен и продолжил пользоваться сервисом, а значит, и приносить прибыль международной компании.

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ
С ЖЮРИ:**

ФАМИЛИЯ	Воробьёв
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Павел Алексеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Эксперт по сохранению клиентов