CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8364

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ (ПАО)
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	670
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.vtb.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда автокредитования Скорость
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание команды (не более 1800 знаков с пробелами)

«Когда меня спрашивали о том, какой мой любимый автомобиль,

я всегда отвечал следующий»

Кэррол Шелби, американский конструктор и автогонщик

Чтобы купить автомобиль своей мечты нам иногда приходиться копить нужную сумму несколько лет. На момент покупки может оказаться, что машина уже не так хороша. И тогда приходится вновь собирать средства на новое авто, заново стремиться к его покупке. А можно сделать проще – оформить автокредит и реализовать мечту уже сейчас!

По прогнозам аналитиков ВТБ за 9 месяцев 2021 года выдача автокредитов на российском рынке составила более 820 млрд рублей. Клиенты ВТБ за январь-сентябрь заключили более 65 тыс. сделок на приобретение автомобилей на сумму 73 млрд рублей.

Я хочу познакомить Вас с единственной командой Банка ВТБ по дистанционному сопровождению и продаже автокредитования. Моя команда состоит из 23 операторов, и мы уникальны. Если вы наберете номер 1000 и темой Вашего вопроса будет автокредитование, то Вы попадете в надежные руки одного из профессионалов группы «АВТО».

Ежедневно мы помогаем клиентам страны в подборе лучшей программы автокредитования от ВТБ, Банка, который помогает людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения!

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

Побеждает не тот, у кого самый быстрый автомобиль, а тот,

кто отказывается проигрывать

Дэйл Эрнхардт-младший, американский автогонщик

Миссия и ценности, реализуемые Банком ВТБ, составляют фундамент нашей работы. Мы оцениваем себя исходя из реализации стратегических целей и выполнения поставленных перед нами задач:

Рост прибыли

- При установленном плане продаж в 938 млн руб., мы выполнили его на 101%, осуществив мечты о заветном автомобиле более чем 3500 клиентам и оформив новые и поддержанные автомобили на общую сумму 945 млн.руб. при высоком уровне операционных показателей.

Для достижения амбициозных целей и превращения математических цифр в прибыль наша команда, совместно со смежными подразделениями, участвовала в разработке, тестировании, генерации и поиске лучших решений для успешного вывода новых программ автокредитования.

Топ 1 по клиентской удовлетворенности

- По итогам нашей работы Клиенты остаются довольными, о чем свидетельствует показатель лояльности клиентов за III квартала 2021 г - 74%. Наш Банк входит в ТОП российских банков по этому показателю.

Техническая реализация нового продукта — половина успеха. Для нас важен и второй аспект - оценка наших потребителей, их готовности рекомендовать наши продукты автокредитования.

Лидерство среди Банков по уровню вовлеченности персонала

- Мы достигли рекордного уровня удовлетворенности сотрудников в нашей команде - 99%. И это самый высокий показатель среди остальных команд нашего подразделения.

Наша команда - это одна большая, крепкая и дружная семья, где каждый отвечает за свой вклад в достижение общих целей. Без совместных усилий успех невозможен! Мы уважаем и доверяем друг другу, нацелены на результат, а не на процесс. И это не просто слова. Мы подтверждаем их реальными цифрами.

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

«Прямые дороги для быстрых автомобилей, а повороты для быстрых водителей»

Колин Макрей, шотландский раллийный гонщик

Достижение высоких результатов напрямую зависит от качественного выполнения ключевых показателей.

Наши результаты:

- Выполнение плана по показателю «среднее время диалога» - 106%
- Выполнение плана по показателю «доля обращений, решенных с 1-го раза» - 104%
- Выполнение плана по показателю «доля переключений» – 110 %
- Выполнение плана по текучести персонала – 100 %

Название нашей команды «Скорость», и речь не только про автомобили, ещё и про сервис. В сегодняшнем ритме нашей жизни основное требование клиентов – качественный сервис, предоставленный за минимально короткое время диалога. Здесь важен баланс, и мы его нашли: при перевыполнении показателя по среднему времени диалога к прошлому году на 4 пункта, мы улучшили показатель «доля обращений, решенных с 1-го раза» на 4 пункта в сравнении с показателем команды по прошлому году.

Это достижение стало возможным только благодаря наращиванию собственной экспертизы, что подтверждает стабильно высокий результат по качеству телефонных переговоров – 98 баллов, при среднем показателе по отделу 94 балла.

Высокая компетентность помогает нашей команде перевыполнять план по показателю «доля переключений», однако мы не останавливаемся на достигнутом и улучшили показатель команды в сравнении с прошлым годом на 3 пункта.

Показатели требуют ежедневного контроля, в этом нам помогает реализованная отчетность:

С помощью **«Интегрального отчета»** у сотрудников есть возможность анализировать свои операционные показатели, сравнивать их с коллегами своей команды. Оперативно реагировать на отклонения.

С помощью программы **«Smart Coach»** сотрудники анализируют проводимые диалоги. Программное обеспечение даёт возможность прослушивать и выгружать звонки. Таким образом, создана фонотека «лучших переговоров», которая всегда интересна «новичкам» и наша гордость - «фонотека благодарностей от клиентов».

Мы не только достигли стабильно высоких показателей эффективности, но и продолжаем их повышать за счет слаженной командной работы, её высокой мотивации и личной заинтересованности каждого сотрудника.

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

Автомобили BMW настолько ориентированы на безопасность и комфорт водителя, что могут руководить уровнем стресса. Если авто «понимает», что водитель устал, то температура, свет и даже музыка в салоне меняются. Внимание и концентрация водителя улучшается и позволяет избежать аварии или нарушения правил.

Поразительная современность!

Автомобильная индустрия постоянно совершенствуется, и мы тоже не можем стоять на месте. Так как мы единственная группа Банка, работающая с клиентами по вопросам автокредитования в дистанционном канале, на наших профессиональных плечах лежат вопросы по улучшению имеющихся программ и тестированию вновь разработанных Банков предложений.

Со 2 квартала 2021 мы участвовали в разработке и тестировании нового уникального продукта по автокредитованию «Беззалоговый автокредит». Это была интереснейшая работа с задействованием всех сотрудников группы, предложения которых позволили улучшить, ускорить и упростить процесс выдачи продукта. Для того, чтобы на выходе получился результат даже не на

100%, а на все 150%, мы создали ряд правил рабочего процесса:

- **Правило «NOW»:** в его основу легла клиентоцентричность. Почему спросите вы? Все просто. Запросы клиентов нашего сегмента индивидуальны. Это как в известном фильме: «такой же, но с перламутровыми пуговицами». Важно услышать клиента, здесь и сейчас взять вопрос на проработку в офлайн, собрать свод запросов по тематике, посмотреть на решение с позиции реальных и нереальных на сегодняшний день возможностей. И все это за 24 часа. Такой подход к рабочему процессу позволяет в кротчайшие сроки «отшлифовать» новый продукт.
- **Правило «Работа без границ»: м**ы работаем под потребности наших главных ценителей продукта – клиентов. Не выстраиваем границы клиентам, а исходим из реализации их потребностей. Благодаря этому правилу совершенствуем выпускаемые программы и делаем их идеальными. Безусловно, такой подход находит отражение в оценке удовлетворенности наших клиентов.

Одной из ключевых составляющих успеха нашей работы является эффективное информационное обеспечение всей команды. Сотрудники должны четко понимать, в чем состоит цель их работы. А грамотно выстроенные внутренние коммуникации помогают не только добиваться максимального эффекта от их деятельности, но и создать позитивный имидж самой компании.

Для достижения этого эффекта мы проводим ряд активностей, которые показали свою эффективность и стали обязательной частью нашей работы:

- **Старт: в** начале каждого месяца мы обсуждаем основные задачи команды, определяем ресурсы для их выполнения и индивидуальный вклад каждого. Чем больше сотрудники знают, что происходит в команде, каковы её общие цели и перспективы, тем больше они вовлечены в работу.
- **Открытые инновации: с**овместная активность команды, в рамках которой сотрудники делятся примерами своих уникальных подходов к решению сложных ситуаций и успешным взаимодействием со смежными подразделениями. Для новичков и менее эффективного персонала ценность такого мероприятия заключается в получении нового опыта и знаний.
- **«Моя идея»:** созданная электронная площадка даёт возможность своевременно увидеть запрос сотрудников на улучшение и оптимизацию рабочего процесса. После анализа и выбора самых интересных идей мы внедряем их не только в работу своей команды, но и всего направления в целом. Особая ценность данного новшества заключается в том, что инициативы изменений исходят от самих сотрудников, и такие изменения легче ими принимаются.

Предлагая и реализуя новые идеи, мы движемся вперед. Это позволяет нам показывать высокие результаты!

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Нельзя относиться к автомобилю, как к человеку – автомобилю нужна любовь»

Вальтер Рёрль, немецкий автогонщик.

Мы давно поняли, что наш клиент хочет не только приобрести автомобиль, но и желает получить, а в некоторых случаях требует высокий сервис обслуживания и внимание к своим потребностям. В такой ситуации клиентоориентированность — не слащавая интонация сотрудника и вопрос: «Чем я могу помочь?», а организация всего клиентского пути с ориентацией на запросы нашего клиента. И я сейчас говорю не только о качестве сервиса во время покупки и оформления кредита. Клиенту должно быть приятно общаться с нами и до, и после приобретения автомобиля.

Мы сформировали рабочий процесс таким образом, чтобы иметь возможность сопровождать клиента на всем его пути: от мечты до покупки автомобиля. Эффективное взаимодействие с Центрами автокредитования по всей России, а в некоторых индивидуальных случаях и с автосалонами, является новшеством нашей группы. Есть случаи, когда клиент не понимает своей выгоды, запутался в представленных программах и акциях автосалонов, а горячую линию воспринимает как последнюю инстанцию, которая может ему помочь в выборе самого выгодного предложения. Для себя мы взяли за правило оправдывать ожидания клиентов. Именно поэтому мы берем вопрос клиента в офлайн, связываемся с автосалоном и получаем консультацию. И уже потом доступным, понятным для клиента языком разъясняем суть проводимых акций. И более того, записываем клиента на встречу к выбранному автодилеру. Клиент, который получил такую квалифицированную помощь в решении вопроса, надолго запомнит этот сервис и, наверняка, расскажет о нем друзьям. Рекомендациям близких мы доверяем намного больше, чем рекламным источникам. Так создается имидж всей компании!

Я знаю, что предоставить по-настоящему высококлассное обслуживание и сформировать отличное впечатление у клиента могут лишь счастливые и увлеченные своей работой сотрудники. У каждого свое понятие классной работы мечты. Для одних - это высокий доход, другие - в приоритет ставят свое собственное развитие, третьим - важна атмосфера и руководство. В команде мечты реализуются все эти составляющие.

Мне, как лидеру, близок дух соперничества. Этим настроем я заряжаю сотрудников команды. В группе разработана бальная рейтинговая система основных показателей. Чтобы попасть на вершину рейтинга, нужно быть не просто лучшим, а лидером среди профессионалов группы. Накопленные баллы можно поменять на аукционе на рубли, дополнительный выходной, получить в виде подарка брендовой продукции. Чем больше сотрудник старался и достиг — тем больше и лучше его поощрение.

С каждым сотрудником команды мы разрабатываем план индивидуального развития, отражаем его в ступенях, которые необходимо преодолеть для повышения оклада, должности и личностного роста. На индивидуальных ежемесячных встречах обсуждаем, что получилось хорошо, какие шаги были пройдены успешно. В такой ситуации работа приобретает осмысленный путь. Каждый сотрудник работает на себя и для достижения поставленных перед собой личных целей, что находит отражение в высоких индивидуальных результатах.

Как важен для нас комфорт! Комфортная атмосфера в команде имеет большое значение для укрепления не только психологического благополучия сотрудников, но и для достижения высоких результатов на рабочем месте. Мне удается управлять талантами, то есть использовать лучшие качества сотрудников, реализовывая их идеи.

6. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

«Главным фактором, определяющим «скорость компании», становится её корпоративная культура»

Билл Гейтс, американский предприниматель

Сообщество людей делает командой слаженная работа плечом к плечу для достижения результатов, в нашем случае - высоких результатов в работе. И здесь все просто – делай раз, делай два, делай три! Наша команда взяла за основу взаимодействия самое важное – ценности Банка, это дает нам возможность двигаться в одном направлении.

Дорожим клиентом. Первое правило нашей команды - ставить потребности клиента во главу

угла. Это правило находит свое отражение в клиентоцентричном подходе к рабочему процессу. Созданные правила «Now» и правило «Работа без границ» являются ярким тому подтверждением.

Совершенствуемся постоянно. Мы открыты к изменениям и не боимся экспериментировать. Уникальность нашей группы в тестировании нового продукта, в поддержании его выхода на рынок.

Работаем в команде. Мы добиваемся общих целей, так как осознаем, что только командная работа может принести сверхрезультат. Мы поддерживаем друг друга и помогаем коллегам расти. В группе разработана система наставничества, и это была инициатива самих сотрудников. В такой ситуации каждый «новенький» член команды окружен заботой и профессиональной поддержкой.

Проявляем инициативу. Чувствуя ответственность за результат невозможно относится к делу равнодушно, а здесь всегда нужно сделать больше, чем формально обязан. Созданная виртуальная площадка «Моя идея» дает возможность открыто говорить об инициативах и реализовывать их в короткие сроки

Отвечаем за результат. Команда нацелена на результат, а не на процесс. Именно поэтому мы открыто говорим об успехах и неудачах. Не боимся оценивать себя на постоянной основе благодаря разработанной системе оценки компетенций. Ответственность каждого сотрудника выражена в высоких командных достижениях.

Хочу открыть вам маленький секрет – о корпоративных ценностях известно каждому сотруднику ВТБ. Но как сделать так, чтобы ценности не были приняты сотрудником формально? То есть как быть, а не казаться? Поступайте как мы!

Мы приняли ценности Банка за свои жизненные приоритеты и на корпоративных встречах делимся друг с другом примерами, которые свидетельствуют об их реализации за пределами компании. Корпоративные ценности настолько привлекают нас, что мы готовы подписаться под ними, как под собственными.

ВТБ уделяет значительное внимание благотворительной и спонсорской деятельности, реализуя ряд масштабных социальных проектов. Мы приняли за правило участвовать в организации и проведении подобных мероприятий. Регулярно поддерживаем приют для бездомных животных и подключаемся к акциям сбора помощи, например, для пожилых людей. Благотворительность — наша внутренняя потребность. Она объединяет множество интересных людей и дает новые знакомства внутри Банка. Удивительно, как благотворительность помогает в работе: это то, что объединяет нас. И только будучи одной дружной командой мы можем реализовать масштабные проекты. Да и вообще это хорошо влияет на атмосферу в команде: мы рады делать добро вместе.

Итоги опроса удовлетворенности сотрудников группы за первое полугодие 2021 года подтверждают эффективность выбранного вектора:

- **100%** - выстроили доверительные отношения внутри команды
- **100%** - разделяют общие цели, миссию и ценности компании
- **100%** - придерживаются ценностей Банка в своей работе
- **97%** - высоко оценили достаточность и разнообразие программ развития в компании
- **98%** - довольны собственными достижениями и видят перспективы для роста и развития

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

«Убивает не скорость, а внезапная остановка»

Джереми Кларксон, британский автомобильный журналист

Нельзя останавливаться в развитии, обучении, достижении высот, постановке новых целей и задач, создании новых проектов, реализации своих желаний. Развитие двигает нас вперед.

Развитие лидера – это развитие людей, которые стоят за его надежным плечом, именно поэтому я постоянно совершенствую свои навыки.

В моем активе следующие сертификаты по пройдённым тренингам:

- Основы управления деятельностью подразделения
- Формирование и развитие команды
- Инструменты развития и мотивации сотрудников
- Личная эффективность
- Оперативная обратная связь
- Управление по показателям для руководителей групп контактных центров
- Типология личности в управлении людьми

С целью развития и совершенствования компетенций, необходимых для успешного выполнения задач на ежегодной основе, я, как лидер, прохожу периодическую оценку и получаю высокие оценки своей профессиональной деятельности.

Все сотрудники группы так же обладают необходимыми компетенциями и являются обладателем сертификатов о прохождении обязательных курсов:

- Безупречный сервис
- Голос клиента
- Управление конфликтами
- Типология личности
- Навыки продаж

В группе разработана система оценки компетенций сотрудников, состоит из:

- оценки его KPI показателей
- оценки активности - предложенных идей
- оценки с позиции командного игрока, которая позволяет каждому сотруднику «увидеть» своё «место» в группе, требования к критериям успешности и зоны развития.

Это важно для развития самих сотрудников и команды в целом.

Мы не останавливаемся на достигнутом, поэтому постоянно совершенствуемся, открыты к изменениям, начинаем изменения с себя и не боимся экспериментировать.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

«А вы замечали, что любой, кто едет медленнее вас, тот идиот,

а кто быстрее вас, тот самоубийца?»

Джордж Карлин, американский комик и актёр.

Совсем скоро наступит Новый 2022 год. Конец года – самое время подвести итоги. Мы обязательно соберемся нашей дружной командой. Обсудим, что было хорошо и прошло успешно, несмотря на трудности. Поговорим о том, что было реализовано в уходящем году, сделаем выводы и подумаем, как действовать дальше. Обязательно поблагодарим друг друга за продуктивную работу.

У нас есть традиция – при подведении итогов писать на стикерах факты о команде, её проектах и

продуктах, которыми мы гордимся. Далее озвучиваем их вслух и приклеиваем на доску почета. Благодаря этому удаётся выделить самые ценные для всей команды факты и увидеть, как много важных и серьезных вещей реализовали за этот год. Это то, что можно “потрогать”, “пощупать”. Это не какая-то абстракция, воздух, а объективная реальность. И мы ее сделали!

Мы достигли высоких результатов благодаря использованию ряда инновационных подходов, внедренных в рабочий процесс, высокой вовлеченности персонала, смелости и решимости в использовании лучших практик в индустрии. Мы направляем потенциал команды на выполнение поставленных задач и отдаем себя полностью рабочему процессу.

За год наша команда высококвалифицированных сотрудников обслуживает более 60 тыс. клиентов, и для каждого их них наш сервис из самого сердца. Вы можете убедиться в этом, набрав номер 1000 прямо сейчас!

Работать в нашей команде весьма престижно, так же, как и обладать автомобилем премиум класса. И эту планку создали мы сами!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Петрова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Марина Валентиновна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы