CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8514

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ЦИФРОВАЯ КОМАНДА взаимодействия с клиентами по цифровым – не голосовым каналам доступа

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк, АО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	300
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда по обслуживанию физических лиц в цифровых каналах Зюковой Марии
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/3cXnH3gt2_I

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Приветствую, уважаемые члены жюри!

Мы с командой работаем в отделе обслуживания физических лиц в цифровых каналах Альфа-Банка в г. Барнауле. Ежедневно мы обслуживаем около 2000 клиентов, а в месяц более 32 000. Мы помогаем получить простые ответы даже на самые сложные вопросы. **Мы – проводники и спутники клиентов в системе Альфа-Банка.**

Со мной в команде 17 человек. Каждый день мы отвечаем клиентам на входящих и исходящих чатах и выполняем показатели (продажи, АНТ, качество). Конечно это не всё, чем мы занимаемся: проводим планёрки по продуктам и процессам, как внутри группы, так и на всей площадке, учимся на треках по развитию личных компетенций, берём на себя роль наставников для новеньких ребят.

Вы спросите: «А успевают ли они делать свою основную работу?» - конечно! Об этом я расскажу немного позже. :)

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

В 2021 году перед нами были поставлены три основные цели, в соответствии со Стратегией развития КЦ: сократить издержки, повысить продажи и сделать супер-сервис. Мы с ребятами с начала года взяли курс на их достижение. Весь год мы работали на удалёнке, наращивали скорость ответа, были максимально эффективны с своё рабочее время. Ещё мы стабильно перевыполняли весь год продажи, лидировали, задавали ритм всего отдела. Ориентир на супер-сервис сделал нас лучшими в решении вопросов клиентов, неоднократно мы получали письменные благодарности, а ещё **мы сделали самый высокий средний балл по VOC.**

Немного цифр:

1. 2-й год на удалёнке;
2. среднее АНТ лучше на 8%, чем у других групп;
3. продали на 12% больше в разрезе каждой группы;
4. VOC выше остальных на 0,7 балла.
   По статистике 55% клиентов Альфа-Банка выбирают для общения чат. Представляете, какая ответственность лежит на нас? Мы осознаём это и работаем на совесть, показывая лучшие результаты.

   Решать, конечно, вам, но мы уверены, что это говорит о нас, как о профессионалах, которые умеют работать и делают всё для клиентов.

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

Мы постоянно держим коннект: обсуждаем взлёты и падения, делимся достижениями и неудачами, поддерживаем друг друга. **Сильная и эффективная команда – это не только про цифры. Это еще и про комфорт в ежедневной работе, и доверительные отношения.**

Ещё год назад я была оператором и их наставником. Думаю, что это одна из причин, позволившая нам добиться высоких результатов. Я всегда внимательно относилась к потребностям коллег, как наставник, и продолжаю это делать, как их лидер.

А теперь пришло время показать вам наши достижения в цифрах (все красиво на слайдах номер 2 и 3).

Моя группа весь год перевыполняет **АНТ** – среднее значение по группе за год составляет **94%** (564 секунды), что на 8% ниже, чем показатель в других группах.

С **продажами** мы тоже справляемся – по году выполнение составляет **107%**. Кризис? – не, не слышали.

Качество тоже в порядке – **103%**. При этом в моей группе один из самых высоких процентов операторов, которые стабильно выполняют этот показатель – 95%.

Добиться всего нам помогли: постановка целей, контроль, мотивация, системность и регулярное общение. Встречаясь с ребятами на планёрках, в первую очередь, я спрашиваю их видение ситуации и только потом даю обратную связь по каждому показателю. **Это позволяет учить сотрудников не только механически совершать свою работу, но и уметь анализировать текущие результаты.** Ну и, по отзывам ребят, мои лидерские качества, как бы нескромно это не звучало, находятся на высшем уровне.

О стратегии банка я написала в предыдущем пункте и, увидев цифры, вы убедитесь в том, что **KPI моей команды полностью соответствует достижению стратегических целей компании.**

Благодаря высокому выполнению показателей, регулярно мы забираем награды в **общебанковском конкурсе «Наши чемпионы»**, в котором оцениваются результаты работы сотрудников или групп в рамках одного квартала или года.

В 2021 году мы забрали несколько номинаций: **«Курс на успех», «Лучшая группа».** Не просто быть сильной командой. Для нас важно подтверждать это звание. Получая награды, мы видим, что нас ценят. Признание – одна из главных мотиваций для нас.

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

Чат – динамичное направление и одна из наших самых прокаченных компетенций – гибкость и готовность к изменениям. Время стремительно идёт вперёд, всё вокруг меняется. Это требует постоянного внедрения новых фишек в работу, с помощью которых можно влиять на эффективность отдельных операторов и команды в целом.

Первое, что мы делаем, когда приходим на работу – вместе придумываем аффирмацию на день, которая будет заряжать нас на положительный результат и настраивать на нужную волну.

Регулярно мы с ребятами собираемся на планёрки и генерим идеи, которые могут быть полезны нам, которые смогут внести в текущую работу свежее дыхание и помогут в доведении показателей до идеала. Каждый месяц стараемся вводить что-то новое. Одно из последних нововведений - мы с командой примерили на себя роль экспертов отдела качества. Перед нами стояла задача оценить диалоги по регламенту, с которым работают коллеги. Это помогло нам освежить память о наших «правилах» работы. Да и пробовать новый функционал – интересно.

В течение месяца каждый собирает свои лучшие кейсы с позитивными отзывами клиентов, чтобы потом рассказать коллегам о том, что позволило получить такой комментарий. Получается своеобразный мозговой штурм, так как в процессе обсуждения мы находим новые фразы и формулировки, которые помогут получить лояльность к банку. **В месяц мы получаем примерно 2000 оценок клиентов и около 10% из них – с комментариями. Представляете, 200 клиентов тратят своё личное время на то, чтобы написать нам положительный отзыв!**

Мы анализируем не только свои, но и ошибки в целом по направлению. Это помогает не допускать большего количества ошибок. **Мы учимся на чужих ошибках.**

Мы передаем успех в продажах другим группам при проведении мастер-классов, которые проводятся опытными наставниками. Стараемся чаще проводить подобные мероприятия в игровой форме, чтобы больше вовлекать сотрудников в процесс. Например, у нас есть мячик Василий, который вместе с наставниками посещает планерки. Перекидывая его между собой, ребята передают эстафету отработки возражений.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиент – самое важное, что есть у банка. Наша прямая обязанность – показать ему качественный сервис на высшем уровне. Положительные отзывы и слова благодарности – то, ради чего мы идем на работу каждый день.

Индивидуальный подход и «отзеркаливание» – это простые способы, которые помогут любому оператору расположить к себе даже самого требовательного клиента. Но есть ещё одно, что поможет сделать банк в глазах человека более живым – работа с эмоциями, как негативными, так и позитивными. Многие приходят с ситуациями, которые кажутся им сложными, нерешаемыми – сами можете представить, какие эмоции всё это сопровождают, но для моих ребят и это не проблема. Мы научились подбирать те слова, которые успокаивают и дают клиенту уверенность, что мы не просто печатаем текст, а заботимся о нём, что он для важен и мы сделаем всё, чтобы помочь. Или другой пример: клиенту в его день рождения пришёл кэш-бэк, он пишет в чат просто, чтоб поделиться радостью и ему наверняка приятно вместо «спасибо за обращение» читать: «Мы рады, что в такой важный день были вам полезны!) Поздравляем вас! Ура!». Примеры положительных отзывов клиентов можно увидеть на слайде № 4.

Часто в нашей работе встречаются нестандартные кейсы, которые требуют выхода за рамки инструкций и регламентов. Примером такого кейса может быть ситуация клиента, который выпал на моего сотрудника.

Суть в том, что на счета клиента были наложены ограничения и для решения его вопроса нужно было обратиться в отделение банка. Ситуация усложнялась тем, что он находился за границей и в период пандемии не мог вернуться в Россию. По регламенту банка удалённо решить вопрос не было возможности. Однако, мой сотрудник связался с руководителем отделения, чтобы уточнить бывали ли ранее подобные случаи. Пара часов переговоров дали свои результаты – **мы смогли решить вопрос клиента!** Он был безмерно благодарен нам.

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

Моя команда отличается высокой вовлеченностью, потому что мы всегда знаем куда идти, зачем и что нам поможет достичь цели. Здесь, как и обычно, цифры говорят сами за себя: уровень вовлеченности моей группы – 89%, тогда как по отделу – 84%. Я всегда **помогаю ребятам найти «тот самый» путь к успеху.**

Благодаря комфортной обстановке в коллективе все задачи выполняются успешно и эффективно. Когда нам сложно, мы поддерживаем друг друга. А если вдруг кого-то настигла грусть на рабочем месте, мы экстренно устраиваем минуту объятий – это помогает снять напряжение.

Мы всегда на связи с сотрудниками других подразделений – коммуникабельность прокачена на все 100%. Мы хорошо знакомы с правилами корпоративной этики, поэтому можем решить любой вопрос с коллегами, всегда найдем путь, всегда найдем нужные слова, ведь наша главная цель – оставить у клиента приятные впечатления от обращения в банк. Каждый из нас работает по принципу **«если не я, то кто?»**. Это одно из главных правил нашей команды.

Для дополнительной мотивации, мы придумываем конкурсы, призы в которых, брендированная сувенирка. Для каждого показателя своя «номинация» и в конце месяца лучший получает заветный подарок.

Ну, а когда душа требует праздника, мы проводим выездные мероприятия. Мы стараемся собраться максимальный составом (обычно явка 90%), поём песни, жарим мясо, болтаем. Кто хорошо

работает, тот хорошо отдыхает. :)

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

Ежедневно мы справляемся с большим количеством задач и не забываем, что важно развиваться всесторонне, брать дополнительный функционал и изучать новое. Это помогает разнообразить рабочие будни.

Мои сотрудники проходят разные треки на развитие личных компетенций. Обучение длится несколько месяцев, есть разные направления, поэтому можно выбрать то, что будет интересно именно тебе. Названия треков для примера: **«Возьми карьеру в свои руки», «Эмпатия»**. На обучении сотрудники разбиваются на группы, тренер проводит вебинары, даёт домашнюю работу, позже проводят обсуждение результатов выполненной работы.

Несколько моих сотрудников проходят обучение в **Альфа-Лицее** – программе подготовки будущих лидеров. В процессе обучения они узнают основы, которые помогают развивать профессиональные компетенции, чтобы стать руководителем.

Сейчас в моей группе есть два сотрудника, которые регулярно исполняют обязанности начальника группы в других командах, пока те находятся в отпуске. Это позволяется заложить хороший фундамент для дальнейшей работы руководителем.

Также, мы вместе выбираем интересные темы и устраиваем совместный просмотр вебинаров. Это помогает осваивать новые навыки и начать применять их в работе.

А недавно мы решили устроить **книжный клуб**. Выбрали книгу из художественной литературы: это помогло обогатить словарный запас и подтянуть грамотность. После прочтения мы встретились в неформальной обстановке и обсудили прочитанное. Очень интересный опыт.

Что такое всестороннее развитие? Мы расскажем вам об этом всё!

А еще, хочу рассказать вам о том, что в конце февраля контакт-центр Альфы получил сертификат ISO 18295. Теперь мы единственный крупнейший банк, сертифицированный по международным стандартам. Такого сертификата больше нет ни у одного российского банка из ТОП-20.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В прошлом году я принимала участие в Хрустальной гарнитуре и обещала, что вернусь снова, но уже в номинации руководителя. Я выполнила своё обещание и вернулась, да ещё и со своей командой, которая показывает отличные результаты в работе, о чём рассказала вам ранее.

Своей ежедневной работой я доказала и доказываю, что умею не только сама достигать своих целей, но и приводить команду к достижению целей и отличных результатов в работе. Благодаря нашей совместной работе с ребятами, мы являемся группой, на которую равняются другие. Цифры это говорят за нас.

Но эффективная команда – это больше, чем группа ответственных и исполнительных людей. Это семья, в которой ежедневно нужно поддерживать связь, участвовать во всех происходящих событиях и быть нацеленными на один результат.

Я очень горда тем, что являюсь лидером именно такой команды.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Зюкова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Мария Олеговна
ДОЛЖНОСТЬ	начальник группы