

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №9034

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ НЕБОЛЬШАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ (до 50 сотрудников)

|                                                       |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>                    | Банк ВТБ                                                                            |
| <b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>            | Барнаул                                                                             |
| <b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b> | 534                                                                                 |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                           | <a href="https://www.vtb.ru/">https://www.vtb.ru/</a>                               |
| <b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>                         | 4 Группа обслуживания привилегированных клиентов                                    |
| <b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>                                |  |
| <b>ССЫЛКА на Youtube</b>                              | <a href="https://youtu.be/2rbjODHZkIE">https://youtu.be/2rbjODHZkIE</a>             |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Какая она – настоящая команда? В чем отличия команды от коллектива? Я давно задалась этим вопросом для себя. И в поисках ответа было прочитано большое количество литературы и просмотрено несметное количество фильмов и тренингов. Одно из моих любимых произведений – цикл рассказов про волшебника Гарри Поттера. Для меня контактный центр – это как школа чародейства и волшебства – Хогвартс. У нас также, как и в Хогвартсе, есть 4 факультета. Наш директор «школы» может придать сил в трудную минуту и порадоваться победе каждого! И, конечно, 38 учителей – руководителей, которые следят за порядком, помогают создавать команды и наставляют на пути к успеху. А операторы – настоящие юные волшебники, работающие в команде Банка.

Меня зовут Татьяна Чёрная, и я лидер лучшей команды по обслуживанию привилегированных клиентов в контактном центре Банка ВТБ. Наша группа была введена в штат как самостоятельная

единица в июне 2021г. Это была 4 группа в направлении по г. Барнаулу, стоит отметить, что первые 3 группы существовали с 2017г.

Перед нами стояла амбициозная задача – стать командой специалистов №1, предоставляющих лучший клиентский сервис для привилегированного сегмента клиентов Банка. Каждый сотрудник группы чувствовал ответственность перед всем отделом и направлением в целом, ведь сотрудник за смену может обработать не менее 100 звонков. И каждое обращение клиента – это репутация не только сотрудника, но и Банка.

Секрет успеха нашей команды – личные цели каждого сотрудника, которые сопряжены с достижением общей цели группы, отдела и направления Привилегия. Что и помогает нам стабильно улучшать свой уровень работы и результат.

И именно про нас когда-то ранее сказал Ральф Эмерсон - “Совместный труд воспламеняет в людях такую ярость свершения, какой они редко могут достичь в одиночку”.

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

В начале 2022 года мы поставили для себя цель – стать лучшей командой по уровню удовлетворенности качеством обслуживания клиентов.

Для себя сразу определили направления:

1. Обеспечить положительную динамику показателя доля негатива по каждому сотруднику группы;
2. Увеличить благодарности от клиентов и бонусы от отдела контроля качества за нестандартное решение вопроса клиента;
3. Обеспечить положительную динамику FCR24 по каждому сотруднику группы.

В феврале 2022 года мы столкнулись с неожиданным препятствием на пути к нашей цели – санкции. Взволнованность клиентов и неопределенность ситуации, повышенная нагрузка на горячую линию и ограничения, применяемые к банку, сказались на доли негатива и времени диалога.

Чтобы научиться заклиниваниям, которые помогут нам работать в новых условиях, мы приняли участие в воркшопе по эмпатии. На воркшопе мы в игровой форме научились подбирать слова для установления эмоционального контакта, ставить себя на место клиента и чувствовать его переживания. А далее отрабатывали навык на ежедневных летучках. Дополнительно разбирали возможные варианты вопросов клиентов, подбирали самые актуальные сервисы и возможности банка.

Как по волшебству, за 4 месяца результат нас порадовал! При цели в 7% и старте в январе с 8,66% итог за квартал по ДН составил 5,25%.

Только понимая чувства и потребность клиента и, конечно, ценности Банка, объединяя все в одной консультации, сотрудник может быть оператором №1.

По результатам 2 квартала 2022 года относительно первого интегральный показатель нашей команды, который включает все KPI – ДН, FCR24, Биометрия, Ready и АНТ, вырос на 9%. Доля влияния показателей моей группы на результат отдела составила 28%, что позволило нашему отделу занять лидирующие позиции в Квартальном Рейтинге за 1 и 2 квартал. См слайд 3.

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

Во все времена ценится качество и сервис в работе с клиентами, тем более сегмента привилегия. Недостаточно просто быть лучшими среди всех, нужно быть лучшей версией себя. Выполнение операционных показателей невозможно без четкой, слаженной работы команды, где результат одного сотрудника влияет на общий результат. Это, словно, игра в квиддич, где только опытный игрок может попасть в кольцо, а ловец поймать золотой Снитч и увеличить шансы на победу.

Слайд 4.

**Кольцо 1 - ДН.** С начала 2022 года наша команда показывала положительную динамику по показателю ДН. В феврале мы столкнулись, с неожиданным препятствием на пути к нашей цели - санкции. Закрытие переводов в валюте, отказ от обслуживания платежными системами Visa и MasterCard, переход на МИР и прочие изменения, сказались на общем настроении клиентов, что повлияло на долю негатива. В сложившихся условиях мы проводили воркшоп по эмпатии и совершенствовали навык общения с клиентами, ежедневно работали над собой, своими эмоциями и знаниями, отрабатывали в кейсах. Если клиент чувствует, что его понимают и готовы помочь, большая вероятность сохранить хорошие отношения и лояльность к Банку. Старт в январе 2022 года был с ДН 8,66%. За счет проделанной работы и усовершенствования навыков общения с клиентом, нам удалось выйти по итогу первого квартала на ДН 5,25% при цели в 7%.

Наряду с перевыполнением показателя доля негатива команда также показывает выполнение других ключевых показателей эффективности на амбициозно высоком уровне. Слайд 5.

**Кольцо 2 - АНТ.** Один из наиболее стабильных показателей нашей команды, наша визитная карточка - АНТ. Этот показатель выполняют 90% сотрудников группы. Перенятие лучших практик у лидеров группы, внутри командное наставничество, перекрёстное прослушивание и постоянное совершенствование процессов по сложным тематикам позволило улучшить время диалога во 2 квартале 2022 года до 109,8% относительно 1 квартала, где значение составило 101%.

**Кольцо 3 - FCR24,** нормативное значение в 1 квартале составляло 82,6% и было выполнено на 100%. При изменении целевого значения до 83,2% во 2 квартале группа продолжала улучшать показатель и по итогу вышла на 101% выполнения.

**И наш золотой Снитч - Благодарности и Бонусы!** При стремительном темпе работы операторов и быстрой смене обстоятельств за 1 и 2 квартал хочу отметить возросшее число благодарностей клиентов! Это не просто «Спасибо от клиента», которых в нашей копилке уже более 78 штук за 6 месяцев, а проделанная работа сотрудником, найденный выход из затруднительной ситуации. Клиенты отмечают профессионализм сотрудника, стремление помочь и не оставить вопрос без внимания! Благодарностей у нас - 23 штуки, и мы продолжаем работу в этом направлении. Что еще раз подтверждает слова о работе команды Ральфа Эмерсона.

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

Сильная команда - сильные игроки, а главное разноплановые! Задача руководителя - не только найти недостающее звено, но и показать сильные стороны и развить способности каждого.

Большую часть жизни человек находится на работе и эмоциональный настрой каждого сотрудника влияет на работу команды в целом. В связи с чем, необходим креативный подход в поддержании мотивации и настройка сотрудника, а именно в 3 направлениях:

1. **Физическое здоровье.** Сотрудники много сидят во время работы. Мало кто занимается в спортзале, интерес к различным видам спорта пропадает. На помощь приходит «Квиддич», как в волшебном мире. Возможно, вы уже знаете, что знаменитая игра во многих странах принята и перенесена в реальность, как официальные соревнования. Да, к сожалению, у нас в городе еще подобные соревнования не проводятся, но мы смогли принять участие в

турнире по настольному теннису, где отдел привилегии с нашей помощью занял 1 место! В общегородской спартакиаде осенью мы выступали в таком виде спорта, как плавание, и команда ВТБ заняла 3 место по городу. Приняли участие в турнире по офисным видам спорта, где наша команда заняла 2-е место, что нас зарядило и придало уверенности на дальнейшие победы! Следующий наш шаг — это участие в общегородской спартакиаде весной в таких видах спорта как: волейбол, настольный теннис, плавание и боулинг.

2. **Психологическое здоровье.** Для обслуживания клиентов очень важен эмоциональный настрой каждого члена команды. Для эмоциональной разгрузки и выплеска накопившихся эмоций мы решили совершить поход в Мир виртуальной реальности, где у каждого была возможность расслабиться и пострелять, переключиться и дать волю своему внутреннему ребенку. А главное, экологично прожить свои эмоции. За 6 месяцев до этого мною было организовано посещение игры «showtoday», где нам с ребятами также удалось закрепить наш командный дух и экологично прожить эмоции.
3. **Социальная принадлежность.** Каждому необходимо чувствовать себя нужным и важным для общества, команды. Поэтому в нашей группе мы обязательно поздравляем друг друга со знаменательными событиями – день рождения, свадьба, рождение ребенка, годовщина работы в Банке. За текущий год у нас в группе уже прошло 4 свадьбы, и это еще не все.

Эти три направления работы позволяют сохранять эмоциональный климат в команде и каждый раз выходить на более высокий уровень доверия.

Мы не забываем и про физкультминутки во время рабочего дня, которые позволяют разрядиться и снизить утомляемость, а фруктовая тарелка на столе у руководителя помогает каждому поддерживать иммунитет и поднимает настроение в течение дня.

Также, немаловажно для каждого члена команды быть уверенным в завтрашнем дне, в стабильности и направлении роста. Поэтому обязательно с каждым сотрудником мы составляем план индивидуального развития. В рамках группы ребята выступают кураторами за одно из направлений KPI, что дает им возможность проявить свои качества и помочь в достижении результата командой.

Внедрение данных инноваций помогает создавать и совершенствовать успешную команду профессионалов. За 1 и 2 квартал в нашей группе выросли по матрице карьерного роста 5 операторов и 2 оператора в должности. Разве это не лучший результат проделанной работы?

## 5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Сотрудник – это не просто оператор, который работает на горячей линии, это – голос Банка! Для нас это не пустые слова. Мы часто с ребятами обсуждаем ценности Банка, находя подтверждение и в повседневной жизни. Одна из ценностей Банка звучит так «Дорожим Клиентом». На основе нее в контактном центре были разработаны шесть правил КОСМОС, которые уже живут внутри каждого из нас и, где бы мы не находились, следуем им и помогаем клиентам банка и не только.

Вот они:

1. Качество начинается с каждого из нас
2. Отвечаем за результат
3. Ставим себя на место клиента
4. Мастерски решаем проблемы
5. Открыто признаем и исправляем ошибки
6. Стремимся превзойти ожидания

В доказательство нашей клиентоориентированности ежемесячно при подведении итогов наша

команда получает 15 и более «космических консультаций».

В ДКО Банка ВТБ реализован проект геймификации, где сотрудники получают звания за «космические консультации», главное из которых - «покоритель галактики»! Сотрудники нашей команды собрали больше всех званий. Несколько раз успешные консультации ребят входили в фонд лучших практик. А недавно яркая и успешная консультация Ольги была отрисована в формате комикса и направлена всему департаменту, как пример отличного обслуживания.

В августе мы запустили конкурс по улучшению качества обслуживания, где, в том числе, за счет бонусов и благодарностей необходимо получить наивысший балл по итогам месяца. Наша команда в целом улучшила свой показатель по сравнению с предыдущим месяцем на 5%, и сотрудники были отмечены на ежемесячном награждении.

Мы с ребятами регулярно на собраниях обсуждаем миссию Банка - «Мы помогаем людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения. Мы команда профессионалов, работающих для наших клиентов и всей страны». Ведь уже сейчас Банк идет в ногу со временем и создает лучшие решения для наших клиентов и одно из них - это личный кабинет ВТБ-Онлайн. Личный кабинет помогает клиенту из любой точки мира управлять своими средствами, проводить операции и иметь доступ ко всем сервисам Банка.

Задача сотрудника становится наиболее интересной – дать клиенту четкие и понятные инструкции по самостоятельной работе, чтобы все получилось. Для удобства клиента есть заготовленные шаблоны смс-сообщений, в которых изложена пошаговая инструкция к действию. В связи с изменениями, ребята пересматривают имеющиеся шаблоны сообщений и дополняют, редактируют, предлагают новые, более удобные для клиента. Благодаря этому мы сохраняем самое ценное — это лояльность клиентов и приверженность их Банку.

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

Вовлеченность — это физическое, эмоциональное и интеллектуальное состояние, которое мотивирует сотрудников выполнять их работу как можно лучше. Это желание приходить на работу именно в наш Банк, отдел, команду.

Я считаю вовлеченность одно из приоритетных направлений работы в 2022 году.

Как и в школе чародейства и волшебства, у нас в контактном центре есть разные направления для развития: наставничество, функциональное тренерство, экспертные сообщества, исполняющий обязанности руководителя и даже школа молодого руководителя, как оказалось, это не все...

Как и в сказке, дверь в тайную комнату была открыта.

**В 2022 год наш Банк вошел со стратегией ESG.** Это стратегия развития компании, которая предусматривает прозрачность в менеджменте, заботу об экологии и людях, с которыми соприкасается компания. И это новое, для нас расширение рабочей среды. В связи со стратегией Банка в контактном центре стартовал проект «Новый взгляд на привычные вещи», и в нашей команде раскрылись новые грани талантов. Забота об экологии - теперь наше кредо. У каждого сотрудника своя волшебная кружка - непроливайка и шопер ВТБ. В рамках экологического квеста, в котором наша группа принимала активное участие, мы нашли в Барнауле более 20 пунктов приема раздельного мусора и стали амбассадорами в данном направлении. Эти пункты по сбору мусора знает каждый сотрудник и использует в своей повседневной жизни. Мы создали на 5 этаже свой буккроссинг, обмен книгами, в котором участвует теперь весь отдел. А совместное творчество! У нас получилась симпатичная кормушка из вторсырья, и мы все вместе повесили ее на территории банка. Это позволило нам переключить внимание, дало возможность почувствовать себя ребенком и насладиться моментом. Что положительно сказалось на эмоциональном состоянии сотрудников, а

совместный труд позволил еще сильнее сплотить команду.

В 1 квартале в рамках проекта «Подари вторую жизнь» мы собрали 180 кг макулатуры, что позволило спасти 3 дерева. Сотрудники были увлечены разбором шкафов и столов дома. Делились впечатлениями кто, что нашел на старых полках.

**Развитие индивидуальных качеств сотрудников** – неотъемлемая часть работы руководителя. Каждый сотрудник может привнести в работу команды свою частичку, что позволит достигать еще больших результатов. Так, в марте 2022 года внутри нашей команды зародилась экспертная группа. Это сотрудники, задача которых тщательное изучение действующих процессов и скриптов для консультации клиентов и вынесение корректировок с целью улучшения показателей и качества обслуживания. За 1 и 2 квартал было внесено более 30 предложений по улучшению процесса или скрипта, что способствовало сохранению лояльности клиентов и сокращению времени диалога.

Тем самым хочу сказать, что благодаря доступной и творческой среде у каждого сотрудника есть желание и возможность проявляться и развиваться.

Вовлеченность в рабочий процесс у нашей команды действительно высокая, что позволяет эффективнее достигать поставленных целей и задач.

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

Мне приходят на ум слова Наполеона Хилла: «Успех — всегда результат индивидуальных усилий, но вы обманываете себя, если считаете, что можете достигнуть успеха без сотрудничества с другими людьми.»

Чтобы успешно двигаться к цели и управлять командой я всегда совершенствую свои знания и, в первую очередь, мне помогает в этом наш Банк. Те тренинги, мастер-классы и воркшопы, что прошла я, мы с ребятами отрабатываем и применяем в работе.

Один из инструментов, который помогает нам достигать успеха в работе – индивидуальное и групповое прослушивание звонков с лучшими практиками по направлению привилегия. Мы относительно новая группа в нашем отделе и еще учимся волшебству. Например, у наших коллег, магистров Магии по ДН, группы Мирошниковой Натальи, мы перенимаем опыт по выполнению на агрессивном значении доли негатива.

Чтобы быть в одном информационном поле и поддерживать интерес в команде не только по рабочим вопросам я запустила «вирусную» развивающую литературу. Одна из полюбившихся книг – роман Д. Хара «ПШ». Книга учит каждого человека находить выход из любой ситуации, быть открытым и коммуникабельным. Отдельное внимание уделяется отношению к людям, что также положительно сказывается на восприятии вопросов клиентов с точки зрения сервиса и «службы спасения».

И нельзя не отметить геймификацию. Гораздо лучше воспринимается информация, если сотрудник принял активное участие в мастер-классе или тренинге с элементами геймификации. Этот способ проведения регулярных тематических собраний нам понравился, и на постоянной основе мы взяли себе за практику использовать игру для разбора важных тем, теперь сотрудники с интересом ждут следующего собрания.

Практика показывает, что большая часть инноваций в индустрии сейчас направлена на вовлеченность персонала. Ведь сила в команде.

## 8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Почему моя команда достойна победы? Потому, что в моем понимании так и должна работать настоящая команда, а именно сплоченно, отлажено, идти своим путем к цели, используя лучшие практики.

За счет положительной динамики и высокой доли влияния на результат отдела мы получаем обратную связь от коллег о нашей способности стабильно достигать результат в изменчивых обстоятельствах. И все-таки Р. Эмерсон был прав.

Я уверена в том, что моей команде любые цели по плечу. Мы всегда находим свой путь к достижению высокого результата. Да, для выработки стратегии иногда требуется время, но тот результат, которого мы достигаем по итогу выше всех похвал для нас. Ведь, как говорила Гермiona Грейнджер: «Все возможно, если никто не доказал, что этого не существует».

Креативный подход в работе команды немаловажный фактор, ведь заинтересованность и вовлеченность персонала дает 100% гарантию достижения результата и клиентоориентированность.

А секрет успеха прост, как говорил Альбус Дамблдор: «Мы сильны настолько, насколько мы едины, и слабы настолько, насколько разъединены» и, конечно, «Различия в наших традициях и в наших языках несущественны, если у нас общие цели, а наши сердца открыты навстречу друг другу».

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

|                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Чёрная                |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Татьяна Александровна |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Руководитель группы   |