

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9153

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ФК Открытие
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Казань
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	192
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://open.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Марданова Наилья
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/t2-h-jMYo3Q

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Меня зовут Марданова Наилья, я главный менеджер по работе с юридическими лицами центра SkyOffice банка Открытие.

До 2019 года моя жизнь не была связана с банковской сферой. Долгое время я работала в сфере HoReCa и решила, что пришло время строить карьеру. Из множества предложений я выбрала Открытие и не прогадала. За 3 года я выросла не только по карьерной лестнице, но и стала амбассадором банка. Свою работу я ценю за разнообразие, нестандартные вопросы вызывают у

меня любопытство и желание постичь новое. Мой мозг работает на все 100%, я повышаю остроту ума – нахожу лучший вариант решения.

Я обладаю широким **функционалом** по сопровождению клиентов и продвижению продуктов:

- Универсальное обслуживание в любом канале. Я – эксперт. В зависимости от потребности на линии, могу помочь коллегам в чате, письмах и продажах
- Техническое сопровождение. Мои навыки позволяют решать вопросы клиентов совместно с IT – администраторами компаний
- Консультация по всем продуктам банка: расчетно-кассовое обслуживание, эквайринг, кредиты, гарантии, депозиты и т.д.
- Продажа дополнительных услуг и продуктов
- Сопровождение клиентов, занимающихся внешнеэкономической деятельностью
- Сопровождение клиентов, находящихся на контроле финансового мониторинга.

Главная **цель** моей работы – довольный клиент с полным продуктовым портфелем.

Мои **задачи** довольно разнообразны:

- Быстрое и качественное решение вопроса каждого клиента
- Предвосхищение ожиданий и продажа удобных продуктов для развития бизнеса
- Передача своего опыта другим сотрудникам
- Продвижение инициатив по улучшению процессов для клиентов.

Менеджер, функциональный тренер, наставник, участник команды оптимизации процессов – я ощущаю свою значимость в развитии отдела.

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

Миссия банка – предоставить клиентам быстрый и качественный сервис, обладающий современными технологическими решениями.

По статистике 92 клиента из 100 оценивают диалог со мной на максимальный балл. Клиенты делятся своими впечатлениями об опыте совместной работы и скорости решения вопроса, оставляя благодарности на различных ресурсах. За 2022 год я получила 29 благодарностей. Благодаря чуткому отношению к клиентам, предприниматели любят наш Банк и рекомендуют партнёрам.

Основная стратегическая **цель** — рост клиентской базы малого и среднего бизнеса (МСБ) за счет развития цифровых каналов и удаленного обслуживания.

Моя роль важна на каждом этапе клиентского опыта:

- 1. Привлечение клиентов.** 94% моих консультаций по тарифам приводят к открытию расчетного счета.
- 2. Первичная продажа услуг.** Вместе с открытием счета, я подбираю клиентам продукты для эффективной работы: корпоративные карты, эквайринг, зарплатный проект.
- 3. Обслуживание клиентов.** Сопровождение по всем процессам и продуктам. Быстрое и качественное обслуживание повышает лояльность клиента и длительность их работы с банком.
- 4. Развитие клиентов.** Я участвую в проекте «Забота о клиентах», суть которого заключается в расширении продуктового портфеля компаний. Проанализировав вид деятельности клиента, рекомендую услуги и продукты, которые помогут с развитием деятельности и поддержат бизнес в

непростых условиях. Например, кредиты с гос. поддержкой, онлайн бухгалтерия, зарплатный проект, скидки на сервисы наших партнеров.

Владея лучшим навыком продаж по отделу, я проявила инициативу и создала воркшоп «Основы продаж на входящей линии». Благодаря обучению, продажи отдела за 2 квартал увеличились в 2 раза.

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

Успех оператора показывают его рейтинги, отзывы клиентов, оценки экспертов. В отделе по дистанционному обслуживанию юридических лиц работает 92 сотрудника. Определить лучшего помогает рейтинг эффективности. Мой средний **показатель эффективности** за 2022 год составляет **1,35**, что превышает нормативный на **35%**. Стремление к постоянному развитию и нацеленность на высокие результаты помогают быть всегда в числе лидеров:

- За 2022 год я дважды стала лучшим сотрудником квартала.
- По итогам 2021 меня признали лучшим сотрудником обслуживания клиентов МСБ.

Рейтинг эффективности сотрудников включает несколько показателей:

- **ACSI** – оценка уровня удовлетворенности клиента. Мой **ACSI** в среднем **9,55** баллов, что составляет **103,2%** от целевого значения **9,25** (см. слайд 5). Каждый клиент уникален и обращается с собственной историей, имеет особенный характер и настроение. Я всегда «встаю в тапки» клиента. Поняв отношение клиента к ситуации и его эмоции, я будто становлюсь его партнером и коллегой по бизнесу. Решаю вопрос с полной отдачей. Я придерживаюсь правила: относиться к людям так, как хочешь, чтобы они относились к тебе. Клиенты чувствуют мою вовлеченность, высоко оценивают мою работу и готовы рекомендовать банк в опросе NPS.
- **FCR** – количество повторных обращений. Мой **FCR** в среднем **86%**, что составляет **102,6%** от целевого значения **84%** (см. слайд 5). «Опережай, предвосхищай» – моя главная стратегия выполнения показателя. С первых минут диалога выявить потребность клиента и предсказать возможные вопросы, которые могут возникнуть у клиента после твоей консультации – это верх профессионализма.
- **АНТ** – среднее время диалога. Соблюдение показателя важно при эффективном взаимодействии с клиентом и отражает рациональность использования временных ресурсов в работе. Я выполняю план на **106,7%**.
- **Продажи кросс продуктов**. Каждый квартал мои продажи растут. За 10 месяцев я показала динамику в **2,5 раза**, закрыв план на **158%** (см. слайд 5). Достигать таких результатов мне помогает принцип: не продать, а показать все возможности, которые предлагает наш банк. За счет высокого уровня продаж я вношу свой вклад в выполнение **стратегической цели** банка – увеличение клиентской базы малого и среднего бизнеса.

Есть показатель, который не входит в мой KPI, при этом влияет на эффективность рабочего процесса – **Adherens** (соответствие расписанию). Мой **Adherens** в среднем **94%**, что составляет **104,4%** от целевого значения по отделу **90%**. Я понимаю, что расписание каждого оператора рассчитывается с учетом нагрузки, за счет этого обеспечивается доступность линии (**SL**). Я ценю время клиента и понимаю, как важно получить ответ оператора в первые 20 секунд.

Добиваться таких результатов и быть в топе рейтинга, мне помогают:

- Профессионализм и экспертиза – знаю все продукты и сервисы, берусь за самые сложные кейсы.

- Личные качества – целеустремленность, амбициозность, эмпатия.

Стабильно высокие результаты помогают мне продвигаться по карьерной лестнице. Выполняя каждый показатель, я чувствую свою причастность к выполнению ключевых целей и стратегий всего банка.

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

Работа оператора разнообразна – от простого уточнения адреса офиса до нестандартного кейса, когда знаний процессов и алгоритмов недостаточно. В таких случаях я использую собственные методы, которые сложились за время моей работы.

Работа со страхом. За основу работы с каждым клиентом я беру его эмоциональное состояние. Зачастую к нам обращаются за помощью находясь в стрессе. В таких звонках основная эмоция клиента — это страх, и у каждого он бывает разным.

- Человеку в возрасте тяжело дается работа в интернет-банке. Страх мешает разобраться с системой. «Будьте моими глазами, а я стану вашими руками» - я всегда говорю эту фразу клиентам. Отбрасываем все опасения и вместе проходим каждый этап. Благодаря этому, клиент сможет самостоятельно справиться с похожей ситуацией.
- Клиент прекрасно разбирается в своем деле. Он звонит, чтобы удостовериться в своей правоте. Четкие ответы и высокий уровень экспертности помогают расположить к себе клиента и достигнуть совместного решения вопроса.
- У клиента есть риск финансовых потерь. Клиент напуган, он кричит. Важно его внимательно выслушать. Фиксировать выжимки из монолога, в них содержится основные мотивы клиента. Задаю вопросы строго по теме. Не иду на поводу эмоций. После решения вопроса, такие клиенты с удовольствием оставляют благодарности.

Вне зависимости от того чего боится клиент, я с лёгкостью найду подход к каждому.

Говорим «на одном языке». Абсолютно не важно, сколько профессиональных терминов знаю я. В некоторых консультациях, они вызовут только негатив, если клиент не понимает, о чем речь. Каждый из нас эксперт в той или иной сфере. Среди наших клиентов много представителей малого бизнеса. Многие из них только начинают свой путь и никогда раньше не имели опыт работы с банком. Поэтому важно общаться с клиентом на его языке, разъясняя все детали привычными для него словами.

Мозговой штурм. Бывают ситуации, когда решить вопрос клиента в одном звонке не удаётся. Я честно признаюсь клиенту, что на решение его вопроса мне понадобится время и мы договариваемся о повторной коммуникации. В такие моменты я прибегаю к методу «мозгового штурма», в котором участвуют: менеджеры, руководители команд, методологи, контролеры качества. Для себя в данной практике я выявила три основных преимущества:

- В любой ситуации можно выявить массу проблем, ждущих решения. И за этим, прежде всего кроются возможности. Это отличный способ для внедрения новых процессов, алгоритмов, продуктов и услуг.
- Оставшись с проблемой один на один, ситуация кажется нерешаемой - ты в тупике. Коллективная точка зрения помогает взглянуть на ситуацию шире и увидеть новые, еще не выявленные возможности.
- Мы часто ставим для решения ситуации строгие рамки. Чаще всего необычный вопрос пытаемся решить по стандартному пути. Но стоит снять шоры – и перед нами открывается целый мир новых решений и возможностей.

Я люблю делиться опытом и люблю, когда им делятся со мной. Во время мозгового штурма мы обмениваемся мнениями, смотрим на ситуацию под разными углами. Принимаются любые идеи, даже те, которые не всегда кажутся реалистичными. Наша общая цель – это довольный клиент. Проведение мозгового штурма всегда помогает найти самое лучшее решение для клиента. Я нахожу ответы не только на свои вопросы, но и помогаю коллегам в их ситуациях. Благодаря этому методу в базе знаний за 2022 год было размещено 32 варианта решенных мной кейсов. Я постоянно совершенствую себя и свои консультации, изучаю новые подходы и практики.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Сегодня клиенты уже знают, что такое качественное обслуживание. Они уже привыкли к нему. Более того, они его требуют. Цель банка Открытие - выстроить доверительные отношения с клиентами через оказание качественного сервиса.

Каждый день я влияю на формирование клиентского опыта. Что для меня означает быть клиентоориентированным?

- Шаг +1. Сделать больше, чем ожидал клиент.
- Быть ближе к клиентам - примерить ситуацию на себя. В независимости от эмоций клиента, завершить диалог на позитивной ноте;
- Помогать клиенту, не используя шаблонные фразы. Вести «живой» диалог;
- Держи слово - делай то, что обещал.

В каждом звонке, для себя я ставлю задачу – клиент должен получить не только профессиональную помощь, но и прочувствовать, что он выбрал лучший банк.

Найти подход к каждому мне помогает пройденный тренинг по типологии DISC. Эта модель описывает поведение 4 типов личности и служит быстрой диагностикой клиентов. Это помогает выстраивать наиболее эффективную коммуникацию.

Для того чтобы справиться с эмоциями клиента, я пользуюсь практикой «Эмоциональный интеллект». Она позволяет не только правильно их считывать, управлять ими, но и прогнозировать то как мои слова могут повлиять на эмоциональное состояние клиента.

Я научилась распознавать типы людей, абстрагироваться от негативных высказываний, чувствовать эмоции клиента и поворачивать их в нужное русло. Подробнее о практиках рассказано на слайде 9.

Эффективность использования этих практик показывают мои цифры - показатель **ACSI** составляет **9,55 из 10**.

Наш робот Макс, собирает обратную связь после оценки диалога. Вот такие отзывы оставили клиенты:

«Так подробно по комиссиям меня еще никто не консультировал! Хороший банк, открыли счет.»

«Не первый раз попадаю на Наилу, даже имя запомнил! Молодец, как всегда вопрос решила быстро. Хочу поставить ей сто, десятки мало.»

Каждое обращение клиента – это вершина огромного айсберга. Заголовок одного из отзывов на банки.ру похож на сказку: «Как один хороший работник, спас праздник людям». Ко мне обратилась Ольга – директор пекарни.

- Праздника не будет, потому что никто не сможет мне помочь!

- Тогда это постараюсь сделать я - первая мысль, которая появилась в моей голове после этих слов.

Клиент не смог оплатить поставку продуктов для изготовления праздничных куличей в интернет банке. Система просила обновить данные после смены директора. Все это произошло накануне пасхи.

Эмоции брали верх, клиент настаивал, что директор не менялся. Мне удалось успокоить Ольгу, показав, что я готова рассмотреть все пути решения вопроса.

Оказалось, что после замужества вместе с фамилией Ольга сменила и отчество. Именно поэтому система не распознавала ее как директора и приостановила проведение платежей.

Вот оно решение! Смена паспортных данных доступна в интернет банке. За час доступ был восстановлен. «Наиля, вы спасли праздник в нашем городе! Теперь мы сможем испечь все заказанные куличи!» - Ольга призналась, что страх оставить людей без праздника из-за бумажной волокиты поверг её в отчаяние.

Эта ситуация отлично показывает, как важно уметь работать с эмоциями клиента.

В этом году, я уже получила **29** благодарностей, **11** из которых клиенты оставили на портале banki.ru. По итогам прошлого года, я стала рекордсменом по количеству благодарностей и получила награду как самый клиентоориентированный сотрудник отдела. Это звание ждет меня и в этом году, я крепко держусь на вершине рейтинга отдела. Уже сейчас, число моих благодарностей выше на **20%** по сравнению с итогами 2021 года. (см. слайд 7)

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Почему ты выбрала для работы именно банк Открытие?» - такой вопрос мне всегда задают новые знакомые. Да, действительно, на рынке множество предложений от работодателей. Я остановила свой выбор на Открытии по нескольким причинам:

Команда мечты! SKY – это семья, где ценится доверие, забота, поддержка, инициативность, креативность. Все это делает нас не просто коллегами – мы уже давно стали близкими друзьями. С которыми интересно работать и проводить свободное время.

Многофункциональность. В SkyOffice, каждый желающий имеет возможность обучиться любому функционалу. Это позволило мне стать универсальным сотрудником и обучиться работе в разных каналах обслуживания: письма, чат, продажи. Я с легкостью могу поддержать коллег в моменты пиковой нагрузки.

Карьерный рост. За 3 года я получила 4 повышения. Мне нравится работать зная, что моя карьера в моих руках! Мое стремление ценится и поощряется.

Высокий уровень дохода. С помощью продаж я сама могу влиять на уровень доходов. Это мотивирует меня на работу с максимальной эффективностью.

Возможность передавать свой опыт. Функциональный тренер и наставник – дополнительный функционал дает мне возможность развивать других. Я провожу обучения для новых и действующих сотрудников по образовательным программам банка. За этот год, я создала 8 воркшопов, 4 из которых дополнили основную программу обучения для новых сотрудников. За этот год я провела 54 обучения для всего отдела.

Офис. SkyOffice поразил меня с первых минут. Это не только пространство с удобными креслами, столами для работы, но и все для комфортного проведения досуга. Игровые комнаты с

приставками, спортзал с настольным теннисом, уютные кухни, кофе поинты. Стоит ли говорить о стильных переговорных, в которых хочется всегда «творить».

Творческая самореализация. Корпоративные мероприятия дают мне возможность проявить свою яркую натуру. Я всегда участвую в тематических праздниках и вечеринках. С удовольствием помогаю в организации мероприятий. Этим летом, я примерила на себя роль ведущего и организатора корпоратива в стиле 90-х.

На работе я помогаю не только клиентам. Банк и сплоченная команда активно поддерживают мои инициативы по благотворительности. За этот год нашу помощь получили:

- Малоимущие семьи – обеспечили одеждой и канцелярскими товарами в преддверии нового учебного года;
- Приюты с животными – посетили их, помогли с кормом и хозяйственными принадлежностями;
- Дом престарелых – весной мы помогаем обустроить территорию учреждения, подготовить клумбы и грядки для проведения досуга пожилых людей.
- Семьи с детьми с ограниченными возможностями. Третий год подряд, мы делаем сказку былью более чем для 100 детей. В преддверии нового года, посещаем малышей в образах сказочных героев. Дарим подарки, о которых они мечтали, загадывая желание Деду Морозу.

Добро всегда возвращается добром! О нем я рассказываю в своих социальных сетях. Делюсь впечатлениями о прошедших мероприятиях. Большим удивлением для меня стало то, что мое влияние вышло за рамки офиса. Для своих друзей и знакомых я стала негласным амбассадором бренда банка Открытие. Многим стало интересно, как попасть в нашу команду. Уже сейчас 4 моих друга работают вместе со мной и разделяют мой восторг от команды Sky Office.

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

Этот год стал для меня знаменательным. Я второй раз подряд борюсь за звание Оператора года в международном конкурсе «Хрустальная гарнитура». В прошлом сезоне мне сказали: «После участия в конкурсе, ты уже не будешь прежней». Это действительно так. Новые знания помогли мне улучшить навыки консультации и добиться стабильно высокого уровня показателей.

Для качественного взаимодействия с клиентами, важно развивать навыки soft-skills. В этом мне помогают тренинги, которые научили меня находить индивидуальный подход к каждому (см. слайд 9):

- Типология DISC
- Эмоциональный интеллект
- 5 этапов продаж
- Второе дыхание
- Управление стрессом

Непрерывное обучение – ключ к успеху в 21 веке. Вне работы я изучила **эннеграмму** – концепцию типов личности и взаимоотношений между ними. В отличие от типологии DISC, она нацелена на раскрытие личного потенциала и мотивации.

Что бы закрепить полученные знания после профессиональных тренингов, я прибегаю к помощи к корпоративной библиотеки МИФ. Для себя я выделила несколько книг, которые оказали влияние на мое развитие:

- «Клиенты на всю жизнь»
- «Харизма лидера»

- «Эмоциональная смелость»

Показателем успешного применения различных практик в своей работе, являются мои награды (см. слайд 11):

- «Лучший сотрудник МСБ» по результатам работы за 2021 год
- Победитель конкурса «Profi contact-center 2022» в номинации «Оператор года»
- «Лидер 1Q и 2Q 2022 по показателю удовлетворенности клиентов, при низком времени диалога»
- Награда за лучшую видеопрезентацию в номинации «Оператор года» конкурса Хрустальная Гарнитура.

Я верю, что мои главные достижения еще впереди. Каждая из наград открывает мне новую дверь для достижения заветной цели: стать лидером, умеющим мотивировать, заботиться, развивать и вдохновлять свою команду.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Марданова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Наиля Рустемовна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный менеджер по сервисному обслуживанию