

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9327

НОМИНАЦИЯ: НАСТАВНИК ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Мегафон
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Новосибирск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	100
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://nsk.megaфон.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Полуэктов Алексей Алексеевич
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Исходящая линия – это возможность, которая может принести: деловую встречу; сделку; нового клиента; новый контакт; новую возможность! Меня зовут Полуэктов Алексей, и я работаю в Федеральном телемаркетинге ПАО МегаФон в г. Новосибирск с мая 2020 года. В течение первого года работы, начиная с первого месяца, стабильно показывал высокие показатели, заслужив тем самым доверие по адаптации новых сотрудников в группе, в которой находился, работая

специалистом ФТМ. В апреле 2021 года официально вступил в ряды обучения новых сотрудников. Желание развиваться в направлении наставничества, возможности и ресурсы, которые мне предоставляет компания, высокопрофессиональный и отзывчивый коллектив – всё это помогло мне стать в 2022г наставником года в компании МегаФон.

Наставничество очень значимая функция, стратегически необходимая. Именно мы помогаем новичку поверить в себя, делимся опытом, даем обратную связь, оцениваем знания и умения стажеров, формируем устойчивый навык, мотивируем и вдохновляем. Наставник ежедневно встречается с новыми людьми, разными задачами, и новыми вызовами. Это стимулирует к непрерывному обогащению знаний, компетенций и навыков, которые в дальнейшем передаются новому сотруднику и формируют из него высокоэффективного и компетентного специалиста, что и является моей основной задачей в роли наставника.

Для новичков я образец и человек, который поддержит их в трудную минуту; напарник, которому он может задать любой вопрос и получить на него ответ; поддержка, на которую он может всегда положиться. Каждый стажер – новый вызов, ведь каждый человек индивидуален, как и подход к его обучению – это делает меня лучше каждый день.

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

Наставник обеспечивает поддержку достижения целей сотрудника. Я развиваю приятельские отношения с новым специалистом, создаю возможность диалога – цель всегда ставится в диалоге. Именно введенный мной на второй месяц наставничества алгоритм постановки задач помог не только лучше новым специалистам понимать цели, но и вывести их на диалог, услышать их способы и методы достижения поставленных задач. Всё это позволяет вовремя и главное правильно дать обратную связь коллеге уже на начальном этапе, тем самым увеличив эффективность поставленных задач и сократив их время выполнения.

8 «шагов» алгоритма:

1. Суть задачи – что конкретно должно быть сделано и в каком виде должен быть результат.
2. Сроки – помнить про текущую нагрузку нового сотрудника и реальные сроки задачи.
3. Контекст – зачем вообще эта задача нужна с точки зрения подразделения/бизнеса/стратегии? Важно рассказать почему эта цель возникла.
4. Мотивация – почему именно для него эта задача важна.
5. Понимание задачи – бывает выясняется, что сотрудник понял задачу с точностью да наоборот. Именно поэтому нужно попросить его повторить суть задачи своими словами.
6. План реализации – спросить у сотрудника: «А как ты собираешься это сделать?»
7. Контрольные точки – С какой периодичностью и в каком формате будете обсуждать статус задачи. Важно позиционировать контроль как желание помочь, а не проверить.
8. Убедиться, что все хорошо – спрашивать: есть ли вопросы?

Алгоритм постановки задач позволил не только быстрее выводить новых сотрудников на высокие показатели, но и сократить их отток (**май 2020 - 11%; май 2021 - 3%**), ведь специалист, который справляется с задачами, показывает высокие результаты начинает себя ассоциировать с профессией и становится лучше каждый день.

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

Эффективность работы специалиста в нашем подразделении измеряется тремя показателями: выполнение плана продаж, оценка качества и претензионная обращаемость. Совершая качественные продажи, специалист доносит ценность наших продуктов до абонентов, предоставляет им возможность пользоваться ими на специальных условиях, тем самым делая жизнь каждого клиента немного лучше. Это основная мотивация наших сотрудников, она позволяет специалистам:

- 1) применить знания на практике;
- 2) почувствовать важность выполнения задач и своей функции в компании;
- 3) обеспечить себе профессиональное и личностное развитие.

Важно понимать, что, когда человек не хочет ассоциировать себя с профессией, которой занимается, он никогда не будет стремиться стать лучшим в этом деле. А если он не будет хотеть стать лучшим, то не будет работать над собой. А если он не будет работать над собой, у него будут низкие результаты. А чем ниже результаты, тем меньший у него будет уровень дохода. А чем меньший уровень дохода, тем меньше он будет хотеть ассоциировать себя с профессией. И это вечный замкнутый круг. Фокус на обучении каждого сотрудника, как личности, которой нужен индивидуальный подход, разработка новых стратегий и усовершенствование новых, всё это позволяет вывести сотрудника на высокие показатели с первых рабочих дней.

Целевой показатель эффективности продаж для новых сотрудников (0-3 месяца работы) составляет 93%. Средние значения за период с июня по ноябрь:

- Специалисты, обученные в июне 2022 года – 93,7%;
- Специалисты, обученные в июле 2022 года – 93,8%;
- Специалисты, обученные в августе 2022 года – 94,1%;
- Специалисты, обученные в сентябре 2022 года – 94,2%;
- Специалисты, обученные в октябре 2022 года – 95,1%;
- Специалисты, обученные в ноябре 2022 года – 94,5%.

Эффективность показывает успешное выполнение плана продаж в каждом отчетном периоде и выхода специалиста на премию.

Также для специалистов и абонентов важно качество наших продаж. При нормативном значении в 3,1 балла сотрудники показали следующую динамику:

- Специалисты, обученные в июне 2022 года – 3,3;
- Специалисты, обученные в июле 2022 года – 3,3;
- Специалисты, обученные в августе 2022 года – 3,5;
- Специалисты, обученные в сентябре 2022 года – 3,4;
- Специалисты, обученные в октябре 2022 года – 3,4;
- Специалисты, обученные в ноябре 2022 года – 3,6.

Результаты оценки качества показывают, что выпущенные группы стабильно выполняют или перевыполняют показатель качества прослушивания.

Третий, такой же необходимый, как и другие показатели – претензионная обращаемость. Для нас важно мнение абонента, нам важно, что о нас думает абонент, и что мы можем сделать, чтобы показывать лучший клиентский сервис. При доле претензий на количество всех продаж в 0,005, новые специалисты всегда укладывались в целевое значение:

- Специалисты, обученные в июне 2022 – 0,002;

- Специалисты, обученные в июле 2022 – 0,003;
- Специалисты, обученные в августе 2022 – 0,003;
- Специалисты, обученные в сентябре 2022 – 0,002;
- Специалисты, обученные в октябре 2022 – 0,003;
- Специалисты, обученные в ноябре 2022 – 0,003.

Все вышеперечисленные результаты показывают эффективность обучения. Сотрудники чувствуют себя успешными специалистами, а абоненты – счастливым клиентом. Адаптация сотрудников к новым продуктам и задачам помогает им «расти» как профессионалам, становясь лучше каждый день и предоставляя лучший клиентский опыт.

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

Каждый стажер индивидуален, каждая группа не похожа на другую. Целью каждого нововведения было:

1. Сократить время усвоения материала.
2. Улучшить эффективность обучения.
3. Дать возможность сотрудникам вне работы становиться лучше.

Для всего этого было создано и введено в обучение:

- **Справочник специалиста МегаФон.**

PDF файл с гиперссылками для удобства в навигации, который включает в себя все продукты компании, которые специалист будет предлагать нашим клиентам. Также есть услуги и сервисы, которые могут быть у абонента, но сотрудник не продает их.

Цель: сократить время на обучении для записи; возможность повторить все продукты дома; быстро с помощью гиперссылок сориентироваться и найти нужную информацию на линии даже по тем продуктам, что не встречались на обучении – ответить на вопрос абонента, помочь ему не только по предлагаемому продукту.

- **Руководство по ССМ порталу.**

PDF файл с скриншотами из интерфейса программы, в которой мы работаем. У стажеров нет удаленных доступов к ССМ порталу, поэтому возможность знакомиться, повторять и пользоваться программой есть только во время обучения – данный файл предоставляет возможность повторить всё дома.

Цель: сократить время на повторение; автоматизировать время специалиста на линии для поиска нужной вкладки; правильно выбрать раздел и предоставить верную информацию клиенту; быстро и оперативно найти ответ на вопрос клиента.

- **Рабочая тетрадь для специалиста ФТМ.**

PDF файл + распечатка с материалом и заданиями. Сотрудник может усовершенствовать свои навыки на обучении выполняя материал и практические задания из тетрадки, которые включают в себя опыт непосредственно с практики, который чаще всего встречается на линии.

Цель: увеличить эффективность обучения; проверяя выполнение заданий, мы находим ошибки, недопонимания с которыми сталкивается новый сотрудник – это помогает нам быстрее их решить; тетрадь дает возможность повторить и выполнить задания вне работы.

- **Рабочая тетрадь для специалиста ФТМ II.**

PDF файл + распечатка с материалом и заданиями. Как наставник я думаю не только о развитии на данном этапе нового сотрудника, но и его дальнейших перспективах. После того, как первоначальный фундамент заложен и сотрудник готов к дальнейшему развитию, ему выдается для выполнения тетрадь, где представлены задания и кейсы от лучших сотрудников.

Цель: дальнейшее развитие специалиста после базового обучения; опыт лучших сотрудников, который помогает стать лучше и сформировать свою собственную стратегию; возможность поделиться своими навыками со всеми коллегами и помочь им стать лучше.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Самым важным фактором в нашей работе является счастье клиента. Клиентоориентированность – это умение вовремя определить потребности и желания клиентов, чтобы удовлетворить их с максимальной пользой. Иными словами – мы создатели яркого сервиса, каждый из нас продавец радости. При живом общении первое впечатление складывается в течение первых 3-5 секунд. В последующие 10 секунд оно «бетонируется» и уж не меняется! Отсюда берет свои корни знаменитая фраза: «у нас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление».

Если мы нравимся, то нас слушают, нам доверяют. Важно понимать, что ни один клиент не будет рад, когда ему позвонит грустный сотрудник, поэтому в первую очередь мы обращаем внимание на основной инструмент работы на линии – голос. Эмоциональная составляющая – важный фактор сотрудника, который напрямую влияет на работу с клиентами. Моя клиентоориентированность передается через специалиста. Нам, как наставникам, необходимо не только обучить, но и адаптировать сотрудника в коллективе, чтобы он чувствовал себя частью команды; вывести его на высокие показатели, чтобы стажер чувствовал себя успешным – только тогда он будет хотеть идти на работу с утра, только тогда он будет именно радовать клиентов новыми продуктами, только тогда будет создаваться лучший клиентский сервис.

Все, кто пошел в продажи, хотят научиться продавать ИМ, то есть клиентам, общаться с НИМИ, убеждать ИХ! Есть МЫ – те, кто продает, а есть ОНИ – неизвестные люди, которые покупают и которых МЫ изучаем на тренингах! МЫ и ОНИ – вы видите между ними что-то, кроме союза «и»? Видите *границу*, которую МЫ же и создали? Но на самом деле никакой *границы* нет! Мы ее придумали, чтобы каким-то образом объяснить свои переживания, сомнения, трудности страхи. Ведь не зазорно бояться, переживать, получать отказы, гораздо сложнее взять на себя ответственность за общение с таким же, как мы.

А если *границы нет*, то нет и ИХ, а есть только – МЫ и МЫ – люди! И не нужно никого изучать, кроме самих себя. Если на минуты убрать границу, то вы ощутите, что чувствуют эти люди, поймете, как они думают и поступают, потому что они устроены точно так же, как и вы сами.

Наша задача развивать новых сотрудников не только как специалистов, а как личностей тоже. Наша клиентоориентированность не на клиентов, а на людей.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Действуй как одна команда – одна из ценностей нашей компании. В моем эссе я часто употреблял слова «мы», «нам», ведь лучший клиентский сервис создается не только наставником, а целой командой: HR специалисты, которые во всех красках раскрывают всю сущность и идею профессии

будущим сотрудникам; коллеги из адаптации, которые помогают стажерам освоиться и чувствовать себя раскованными, преподнося им максимально доступно и интересно новый материал; тренеры, которые обучают новым навыкам и усовершенствуют уже имеющиеся. менеджеры – люди, которые выполняют все задачи, которые я перечислил ранее только уже на новом для сотрудника этапе – этапе специалиста: это адаптация новичка в команде, передача ему своих знаний, опора его эффективности, этот тот человек, который в трудную минуту на рабочем месте первым протянет тебе руку помощи, всё это происходит под чутким руководством наших лидеров-руководителей, которые успешно ведут наш корабль к намеченной цели, умело обходя все бури и подводные камни.

Каждый из нас любит свое дело – это важное условие, чтобы человек был счастливым. Каждый из нас вовлечен в свое дело и полностью ему отдается, поэтому мы делаем счастливых не только наших клиентов, но и сотрудников.

Когда проходит 3 месяца – время, когда сотрудник считается, если ему нужна помощь, то я всегда готов помочь ему, ответить на любые вопросы, дать обратную связь, помочь найти зоны роста. Бывают случаи, когда новые сотрудники делятся своим опытом на данном этапе и в дальнейшем – это помогает стать нам лучше вместе. Обучая, мы воспитываем, и самое ценное это видеть Специалиста-Человека, который помогает всему нашему коллективу двигаться дальше, создавать лучший клиентский сервис.

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

Усовершенствовать свои навыки мне помогают тренеры, которые работают в нашей компании. На первых этапах становления меня как наставника я получил навыки, которые успешно применяю по сей день.

Обучение взрослых.

Обучение, в котором отлично работает **цикл колба**: бессознательная некомпетентность (я не знаю о том, что я не знаю); осознанная некомпетентность (я знаю о том, что я не знаю); осознанная компетентность (я знаю о том, что я знаю); бессознательная компетентность (я не знаю о том, что я знаю).

Метод обучения по модели «Трех шагов».

Расскажи-> Покажи-> Сделай

Эффективность этой модели в том, что наставник последовательно воздействует на каждый из способов восприятия. Сначала рассказывает (воздействие на слуховое восприятие), потом показывает (зрительное восприятие), потом подопечный пробует сделать сам (практическое освоение методики). При последовательном воздействии на каждый из трех типов восприятия втрое усиливается эффект запоминания и овладения необходимым навыком. Если делать все одновременно, то ученик может не воспринять информацию полноценно, а наставник – преподнести ее некачественно и запутаться в своих объяснениях.

Сторителлинг.

Сторителлинг – инструмент воздействия на эмоциональную часть человеческого сознания. Метод, в котором для рациональных рассуждений нужно запастись фактами и логическими построениями

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Итог наставничества показывают результаты сотрудников:

- Перевод стажера в специалисты 96%, что на 7% больше, чем 2021 году;
- Эффективность новых сотрудников 95% по сравнению с 91% в 2021 году;
- Оценка качества увеличилась с 3,14 до 3,42;
- Претензионная обращаемость снизилась с 0,43 до 0,27.

Шанс заявить о себе в этой номинации – возможность стать лучше, поделиться опытом с другими и перенять его от коллег-наставников. Спасибо Вам за эту возможность!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Полуэктов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алексей Алексеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер по исходящим продажам на массовом рынке