

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9334

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ставрополь
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.sberbank.ru/ru/person
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Манаева Маргарита
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=XuamD7N3YvM

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Помните слова из песни Высоцкого: «Я не люблю, когда наполовину»? Вот и я не люблю. Мне нужно

всё и сразу! Давайте обо всём поподробнее.

Меня зовут Маргарита Манаева, я – ведущий специалист отдела обслуживания ключевых клиентов СберБанка. Когда я только начала работать здесь, я даже не представляла, что это станет делом жизни и так сильно изменит меня. Переломным моментом стало осознание того, что от моего профессионализма и ответственности зависят едва ли не жизни людей. Поэтому, чем больше я буду знать и уметь, тем большему количеству клиентов смогу быть полезна. Так я определила своей целью направление VIP/Premier обслуживания. Именно там я могла научиться всему для помощи клиенту.

Долгий путь обучений, отборов, практики - чтобы оказаться здесь, я всё это прошла. Было непросто, но я знала для чего иду – я хотела, чтобы каждый мой звонок с клиентом стал его надежной опорой в быстроменяющемся мире.

Последний год стал квинтэссенцией моей работы. Добиваясь лучших результатов, я поняла, что должна передавать свой опыт команде. В этот период я прошла еще несколько отборов, и сейчас я:

- **многофункциональный оператор** - я помогаю клиентам в звонках, в чате и решаю отложенные вопросы;
- **мультипликатор и наставник** - я обучила уже более 25% сотрудников в отделе;
- **тимлидер в чате** - я помогаю коллегам повышать тональность общения в текстовых каналах;
- **преемник руководителя** - я прошла конкурсный отбор среди лучших сотрудников в кадровый резерв и уже успешно замещала руководителя группы.

Быть просто оператором для меня мало, я хочу быть лучшим оператором, суперспециалистом, который помогает не только внешним, но и внутренним клиентам.

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

Став частью большой команды Сбера, я быстро поняла: работать над собой важно каждый день, но этого недостаточно. Важно ещё делиться своими знаниями, помогать расти тем, кто окружает. Потому что у нас одна цель – сделать жизнь наших клиентов проще и приятнее

Когда в нашем контактном центре начался масштабный проект по повышению удовлетворённости клиентов от обращения в чат, я, конечно же, не могла остаться в стороне

Помогая в роли наставника, я замечала, что диалог с клиентом «совсем не идёт», если специалист часто использует шаблонные фразы. Тогда я предлагала заменить шаблон на простую, понятную фразу, и настроение диалога (как и клиента), сразу улучшалось. Поэтому возникла идея создать библиотеку фраз повышения тональности. Например, представьте, как меняется настроение клиента, если вместо: «Мне необходимо проверить ваши операции», клиент получает: «Устрою мозговой штурм по вашей карте и вернусь». Это было только начало, но за 3-й квартал библиотека помогла повысить CSI в нашей группе с 43% до 62%. Практика набрала популярность в отделе и на площадке (стр2 сопр файл)

Моя погруженность и неравнодушие к проекту была отмечена руководителями, и я стала team-лидером. Уже в новой роли я участвовала в создании серии тренингов «Идеальный диалог». Цель – изменить подход к общению в чате, упорядочить структуру диалога. Мы его проводим на всех площадках Единой Службы Заботы о Клиентах, помогая операторам быстрее сориентироваться. Когда есть четкое понимание базовой структуры, специалисты не теряют время на то, чтобы

каждый раз выстраивать её. Это помогает уделять больше времени клиенту, а не формальностям. Этим мне и нравится моя работа – здесь невозможно остановиться. Мы с готовностью идём на встречу вызовам времени и меняемся. А значит, здесь всегда найдётся, к чему стремиться

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

Когда я только начала работать, из-за недостатка навыков, мне приходилось соединять клиентов с другими операторами по многим вопросам. Если честно, слишком по многим. И меня невозможно расстраивал этот факт, доставляющий клиентам и мне неудобства. Я хотела быть для клиента таким человеком, который решит все его вопросы. А недостаток навыков в этот план никак не вписывался.

Сейчас нет вопроса клиента, с которым я бы не справилась. И это не просто громкие слова. Мой **показатель по переключениям** за текущий год был всегда выполнен на **110-117%** от нормы. (стр.1 сопр.файл)

Цель была достигнута, я обучилась всем доступным навыкам и помощь других специалистов уже была не нужна. Но вместе с этим, увеличилось и время обслуживания клиента. Долго моей зоной роста оставалось выполнение АНТ. Многие сотрудники не любят этот показатель, т.к. считают, что если говорить дольше, то будет понятнее. Но это не так. Время – один из самых ценных ресурсов в жизни. Я, как оператор, должна уметь использовать время клиента максимально эффективно.

Чтобы быстрее отвечать клиентам в чате, я обучилась навыку слепой печати, создала свой набор шаблонов, проводила постоянный самоанализ своих чатов и звонков. Но этого было мало. Я предложила руководителю свою помощь в отработке системных ошибок нашей группы в рамках «Эффективности» и «Качества». В этом мне помог инструмент «ИСУ (Интеллектуальная система управления)» - личный кабинет, в котором сотрудники могут отслеживать свои KPI. Так как я стала преемником руководителя, у меня была возможность оценивать не только свои результаты, но и показатели группы.

Отрабатывая ошибки сотрудников и давая каждому обратную связь, я погружалась всё глубже в процессы работы, искала новые инструменты для исключения ошибок коллег, и, конечно, переносила полученные знания на свои консультации. За второй квартал нам удалось снизить количество отклонений в эффективности группы на 45п.п.

Работа повлияла и на динамику моих показателей (стр. 3 сопр. файла). За три месяца:

- «**Производительность**» выросла до **105%**;
- «**Коэффициент качества**» поднялся с 1,1 до **1,2**;
- «**Доля критических ошибок**» снижена до **0**.

Этот опыт позволил мне участвовать в работе над улучшением качества на уровне всей Службы Заботы о Клиентах Сбера. Совместно с Отделом контроля качества мы выявляли возможные новые массовые ошибки сотрудников, их корневую причину, логику. Целью было, уже на этапе «тестирования», до того, как ошибка, будет влиять на мотивацию, отработать её с группой. Когда отклонение выходит в тираж, мы уже знаем, как его не допустить и работаем на опережение.

Ещё один важный для меня показатель – **CSI**. Именно он отражает оценку моей работы клиентом. **За последние 6 месяцев я повысила его выполнение с 104% до 110%**. А инструментами работы с CSI я поделюсь в следующих частях.

Выполнение KPI имеет большое значение. Но не могу сказать, что именно сам факт выполнения для меня цель. Скорее, KPI для меня – ориентир, численное измерение. За этими цифрами стоит

клиентский опыт сотен людей, которые обращаются к нам. И то, насколько быстро и качественно я буду работать, напрямую влияет на увеличение положительного опыта обслуживания в нашем банке.

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

Я стремлюсь к тому миру, где клиент знает, что для решения его вопроса достаточно одного звонка на 900. Чтобы измерить долю таких звонков у нас есть показатель FCR (First Call Resolution) – решение вопроса клиента в первом обращении. Высокий FCR – одна из важных составляющих доверия клиента нашему банку.

Работая над повышением личного FCR, я показала динамику выполнения в этом году со 101% до 107%. А узнав и научившись чему-то сама, мне не терпится поделиться этим с командой. Совместно с руководителем в конце первого квартала мы начали пилот по повышению FCR в нашей группе. Целью было изменить само мышление оператора, «перепрошить» его, чтобы он мог сам предугадывать возможное повторное обращение клиента и исключать его. Сотрудники из красной зоны по FCR развивали системное и креативное мышление с помощью специальных тренингов, которые мы проводили в формате игр «Что было дальше», «Где логика» и т.п. Также мы выявили топ-тематик, по которым клиенты обращались повторно чаще всего и рассмотрели их с точки зрения клиента. Суть была в том, чтобы полностью пройти клиентский путь.

Приведу пример. Звонки для заказа наличных в офис, ещё в начале года, были одной из самых частых повторных тематик в нашей группе. Анализ кейсов показал, что клиенты часто обращаются ещё раз, так как забывают время выдачи или хотят отменить заявку. Мы сделали запрос на изменение фразы, которую говорят специалисты в конце диалога. Теперь операторы сразу предупреждают клиента о том, что заявка отменится автоматически, он может просто не приходить за деньгами. А еще время выдачи теперь направляется клиенту в смс, и он всегда может его сам посмотреть.

Я сама побыла клиентом, заказав для себя наличные в чате банка, применив также и этот опыт. Чтобы упростить процедуру, я сформировала шаблон для заказа наличных и разослала его коллегам. С ним, заказ в чате сократился с 7 фраз от оператора, до 2-х. А время заказа сократилось с 15-20 минут, до 5-7.

За три месяца по нашим предложениям было сделано 37 корректировок процесса. Мы не просто отработывали единичные кейсы. Мы формировали культуру работы с обращением клиента, где наша задача – решить вопрос с первого раза. Это было круто в том смысле, что до этого, никто не пробовал такой многоуровневый и глубокий подход к FCR.

Результаты не заставили себя ждать. Наша группа повысила выполнение FCR за первый месяц второго квартала с 92% до 98%, а за следующие два – до 105%. По результатам 2 квартала мы стали лидерами конкурса по FCR, в котором участвовали более 20 групп со всей площадки. А в награду мы получили сертификат на совместную поездку в горы, где покоряли уже другие вершины. (стр. 4 сопр. файл).

После конкурса я стала амбассадором масштабной программы «Я в моменте», которая включала в себя повышение FCR и снижение процента переключений всех операторов КЦ. В процессе программы: опубликовано более 30 постов с лайфхаками в телеграмм-канале, проведено 25 тренингов, записано 10 обучающих роликов, разработано 3 уникальных тренажера для сотрудников. Вовлеченность составила около 89%.

Мы провели большую работу, и наша площадка заняла первое место по выполнению FCR среди всех

наших КЦ. Сейчас мы передаём наш опыт коллегам из других городов. Мы хотим, чтобы наши клиенты в любой точке мира чувствовали, как решение их вопросов важно для каждого сотрудника. Быть частью такой крутой команды и вместе делать всё для клиента – одна из самых вдохновляющих вещей для меня.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Наш контактный центр называется «Единая служба заботы о клиентах». Где главные слова для меня: З – забота и К – клиент. Да, выполнение скорости, качества и других показателей KPI очень важно, но есть ещё один необходимый компонент. Его нет в должностных инструкциях, а тем временем моя работа без него невозможна. Я говорю о человечности. В этом эссе я часто повторяла слово «клиент», а суть в том, что каждый человек, с которым я разговариваю, это не какой-то эфирный «клиент». Это совершенно конкретные люди, которые не знают, куда ещё им обратиться и надеются на помощь именно от меня.

Моя работа оператора – это всегда намного больше, чем финансовая консультация. А иногда и совсем даже нефинансовая. Одна из моих любимых историй на эту тему, о том, как мне в чат банка написала девушка с просьбой «спеть» с ней песню, потому что ей было грустно. Спеть песню в чате? Легко! И вот девушка уже пишет первые строчки, я следующие, и так мы «спели» весь припев. Она потом призналась, как удивилась тому, что общение с оператором в чате банка может быть настолько простым и легким. Позже я случайно наткнулась на видео с этой перепиской в соцсети. И, конечно, тоже была приятно удивлена. Особенно меня порадовал комментарий о том, что в Сбере работают лучшие операторы. К слову, тренд стал вирусным, и ещё несколько месяцев клиенты писали нам с такой просьбой. Для меня это один из теплых примеров о том, как сильно моя работа влияет на людей.

Для меня важно не только ответить на вопрос. Кого-то успокоить, кого-то поддержать, а с другими вместе облегченно вздохнуть и порадоваться, что найдено лучшее решение. Каждый мой клиент – это просто человек, которому нужна помощь. И я – просто человек, который знает о банковских продуктах и процессах немного больше. Мысли об этом, помогают мне расширять границы своих консультаций, становиться клиенту другом и опорой. Ведь, как известно, человеку нужен человек.

Услышать каждого мне помогает постоянная работа над повышением эмоционального интеллекта (EQ). А когда я купила настольную игру с одноименным названием, я так прониклась, что хотела поделиться этим настроением со всей командой. Теперь мы прокачиваем уровень EQ, когда собираемся все вместе. Скажу честно, сначала было не так-то просто выполнить большинство заданий. Но раз за разом работать со своими и чужими эмоциями становится легче. Слава о наших игровых практиках распространилась на весь контактный центр, и у нас даже образовался маленький клуб, в котором участвуют ребята со всей площадки.

Работая с эмоциями в звонках, я не забываю и про эмоции в чате. Если в голосовом канале я могу использовать интонацию, чтобы вселить в клиента уверенность и спокойствие, в чате нужна сила слова. Поэтому и возникла идея тренинга «Эмпатия в чате». В рамках него мы учимся распознавать эмоции клиента с помощью упражнений, узнаем какие слова и как действуют на собеседника.

Самое крутое в EQ, что его можно тренировать и повышать, для этого есть много упражнений. В общении с клиентом такая тренировка имеет очень сильное влияние. С тех пор как я занялась такими упражнениями на постоянной основе, доля моих wow-контактов (звонков и чатов с потрясающей тональностью) возросла к концу третьего квартала на 27%. Высокий уровень CSI, о котором я писала ранее, и благодарности клиентов говорят о том, что я на верном пути. (стр. 5 сопр. файла).

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Я уверена, стремление быть вовлечённым – это глубокая потребность каждого человека. Каждый хочет делать что-то важное и на что-то влиять, просто не все знают, как. Команда Сбера – моя вторая семья и мне безразлично всё, что здесь происходит. Поэтому оставаться равнодушной для меня просто невозможно.

Для меня:

- **Быть вовлеченной - это проходить не только обязательные дообучения, но и брать дополнительные курсы каждый месяц.** Чтобы качественный сервис оставлял у клиентов желание сотрудничать с нами, а наш банк всегда был «Банком Первого Выбора».

- **Быть вовлечённой - это не подстраиваться под неудобные процессы, а разрабатывать и направлять предложения для их улучшения.** За 2022 год я направила 67 предложений в Сектор Операционной поддержки для корректировки процедур обслуживания. 90% из которых были приняты в работу.

- **Быть вовлечённой - это не пройти мимо сотрудника, которому нужна помощь.** Хочу поделиться историей, которая много значит для меня, и придаёт ещё больше смысла тому, что я делаю. Был конец рабочего дня. Я торопилась уйти, так как у меня были куплены билеты в кино. Ко мне подошла коллега с просьбой помочь в консультации клиенту. Она была совсем растеряна и не знала, что делать. Я, не задумываясь, пошла с ней, чтобы войти в курс дела. Думала, что сейчас быстро во всем разберёмся, и я смогу уйти. Но всё оказалось сложнее.

Клиент находился за границей, и ему срочно нужно было подключить пакет услуг со страхованием путешествующих. Это можно было сделать только в нашем офисе. Клиент, конечно же, не мог туда обратиться, а страховка была крайне ему нужна. Казалось, выхода нет, но немного подумав, мы нашли несколько альтернатив. Они были не такие удобные, но всё же позволяли клиенту получить то, что ему было нужно. Так как я торопилась, я рассказала коллеге пошагово, что нужно сказать клиенту, и что сделать. Но увидев ответный растерянный взгляд, поняла – здесь нужно больше, чем слова. Нужна поддержка и сопровождение. На одной чаше весов были планы на вечер, на другой – помощь клиенту и коллеге в сложной ситуации. Я отложила вещи в сторону, подвинула стул к рабочему месту сотрудника, и, с готовностью помогать, сказала: «Не переживай, сейчас мы всё сделаем».

В итоге, у нас, и правда, всё получилось. Нестандартными путями, при участии сотрудников офиса, нам всё-таки удалось подключить клиенту страховку. Клиент перезвонил и поблагодарил за решение его вопроса. Пожалела ли я о том, что отменила планы? Ни разу. Иначе это была бы уже не я.

- **Быть вовлеченной, для меня - это ещё и про то, чтобы оставаться командой и за пределами работы.** У нашего контактного центра есть подшефный детский дом, для него мы постоянно организовываем материальную помощь и мероприятия. Также на постоянной основе мы проводим ярмарки и благотворительные сборы в пользу приюта для животных. А в последнее время нам ещё очень полюбились совместные пешие походы в горы всей командой. Такие поездки помогают сплотиться и укрепляют доверие.

Вовлеченность – это навык, который требуется постоянного развития и подпитки. Именно такой подход позволяет труд сделать осмысленным и приносящим наслаждение. Я горжусь тем, что я часть такой неравнодушной и вовлечённой команды.

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

Путь клиента ко мне начинается задолго до того, как начнётся наш диалог. И чтобы быть ещё полезнее, я погрузилась в работу других отделов. Я побывала на гембе у отдела Обучения, Мониторинга, Операционной поддержки, Центра Заботы о клиентах и, даже у Дочерних Зависимых Организаций. Это помогло мне посмотреть на многие процессы изнутри. И сегодня я могу быть для клиента не просто оператором, а его коммуникатором в большом мире услуг.

Изменения многих пугают, но мне они кажутся источником развития. Наш мир так динамичен. И получается, «чтобы оставаться на месте, нужно бежать, а вот, чтобы двигаться вперёд, нужно бежать в два раза быстрее» ... Я всегда «зажигаясь», когда выдаётся возможность участвовать в чем-то новом. В начале года мы начали тестировать новое рабочее место чата - «SmartCare (SC)». Сейчас одна из её особенностей - сценарии с пошаговыми действиями для сотрудников по высокорисковым тематикам. С ними у оператора просто не остаётся возможности забыть про обязательные вопросы и требуемые оперативные действия. Сценарии позволили сократить долю рискованных критичных ошибок до 0. Так как я стала одним из «тестировщиков» SC, за этот год, я направила в сектор поддержки 35 предложений по улучшению, 21 из которых уже реализовано. В том числе, по доработке сценариев высокорисковых тематик.

Я прошла долгий путь, чтобы сейчас с гордостью рассказывать о своих профессиональных навыках. Каждый день я вкладываю душу и труд в своё дело. Я продолжаю улучшать себя, и помогать улучшаться тем, кто меня окружает. Чтобы вместе давать людям уверенность и надёжность, делать их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Манаева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Маргарита Владиславовна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист