

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9404

НОМИНАЦИЯ: НАСТАВНИК ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ, КЦ СМБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	151
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Русин Григорий
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/XF3DNolDago

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Меня зовут Русин Григорий, я являюсь главным специалистом Центра дистанционных продаж для юридических лиц. Работаю в банке ВТБ уже более трех лет и являюсь аккредитованным наставником и функциональным тренером. За это время я получил огромный опыт, структурировал полученные знания и сейчас делюсь ими, указывая путь к успеху своим стажёрам.

Я работаю как с действующими сотрудниками в рамках внутреннего наставничества, так и с новыми, делающими первые шаги по карьерной лестнице.

Кроме этого, помогаю в укреплении партнёрских отношений с аутсорсинговыми контактными центрами, провожу обучение и тренинги для их сотрудников.

В работе с персоналом самое главное - выявление правильной мотивации, которая позволит вовлечь кандидата в рабочие процессы, а действующему сотруднику поможет по-новому взглянуть на свой функционал. Благодаря грамотно выстроенным доверительным отношениям, вверенные мне стажёры чувствуют поддержку, свободу действий и уверенно идут к поставленным целям.

Мою личную цель работы в банке лучше всего отражает народная мудрость: "Хороший учитель не тот, кто хорошо учит, а тот, кто учится сам".

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

Я получил статус наставника в январе 2020 года. С первой группой стажёров мне удалось достигнуть выполнения целевых значений уже с первого месяца их работы: средний результат составил 102% по продажам.

Миссия Банка ВТБ: "Мы помогаем людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения. Мы команда профессионалов, работающих для наших клиентов и всей страны". Моя роль в этом - обучение новых сотрудников, формирование команды, **разработка индивидуальных программ стажировок.**

Именно они дают возможность погружения сотрудника с первых дней в банковские тематики, способствуют адаптации работников с опытом и без него.

- **Рабочая тетрадь** отражает структуру обучения по каждому дню и содержит практикумы после каждого блока;
- **Активное встраивание в процесс обучения** стажёров **электронных курсов** на учебном портале позволяет визуализировать процессы и выработать базовые навыки работы.

Работа с выгоранием у действующих сотрудников является важной частью моей работы. Потому я продолжаю курировать сотрудников и после прохождения испытательного срока. Согласно статистике, **средний срок жизни оператора контактного центра** составляет 8 месяцев, однако, в нашем отделе это значение выше почти в 2 раза и **составляет 1,5 года.**

О высоких результатах моих стажёров можно судить и по их наградам: они неоднократно становились лучшими в рейтингах среди площадок:

- По итогам 4 квартала 2021 г стал стажёр из первой группы обучения (набор 3 квартала 2021);
- В 1 квартале 2022 года им стал сотрудник, который только закончил испытательный срок;
- Во втором и третьем кварталах 2022 ребята вошли тройку лидеров подразделения!

Победы не остаются незамеченными, и ребята уверенно идут по карьерной лестнице. **Уже 25% обученных мною сотрудников добились должности ведущего специалиста!** Я очень горд этим!

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

Эффективность специалиста продаж складывается из нескольких показателей:

- количество полученных согласий;
- количество закрытых сделок от этих согласий;
- оценка качества диалога.

Для своих стажёров и коллег я являюсь примером, указывая вектор профессионального развития. Мои личные показатели тому яркий пример: за последние 6 месяцев значения всегда входят в ТОП площадки, и стажёры стараются в этом от меня не отставать. Рассмотрим данные в сравнении со средними по отделу за 6 месяцев и целевыми значениями:

1. **Доля согласий от обработанной базы:** в зависимости от поступающего трафика, для сотрудников нашего КЦ устанавливается плановый уровень конверсии. Показатель моих стажёров в среднем за 6 месяцев составил **101%** от установленного плана. Мои средние значения за аналогичный период – **116%**, а по отделу – 102%. (слайд 4)
2. **Доля открытых счетов от полученных согласий** - следующий оцениваемый уровень воронки продаж. Он отражает количество оформленных счетов от количества полученных согласий. Чтобы выполнить план, необходимо иметь 90% закрытых сделок от переданных на открытие. Мой средний показатель за 6 месяцев **93%**, а у стажёров **91%**, как и среднее значение по всему отделу (слайд 5)
3. **Оценка качества продаж** - это показатель, который формируют эксперты отдела обучения и контроля качества. В него входит корректность предоставляемой информации, соответствие действующим регламентам и бизнес-процессам. Решение сложного вопроса клиента в звонке, полученная благодарность или применение неординарного подхода, который привел к продаже, позволяет сотруднику заработать дополнительные баллы к итоговому результату за звонок. Проявляя желание совершенствовать свои навыки, стажёры активно направляют свои звонки на присвоение дополнительных баллов. Средний показатель ребят за 6 месяцев составил **100,5 баллов**, максимальное значение было достигнуто на уровне 101 балла. Мой результат за аналогичный период – **102**. (слайд 6)

Высокие показатели по данным критериям – цель каждого сотрудника отдела продаж.

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

Что же такое наставничество? Это – форма передачи людьми знаний, культуры и опыта друг другу.

На мой взгляд, есть две стороны данного процесса:

- Готовность и желание наставника делиться опытом и знаниями;
- Желание наставляемого этот опыт перенять и принять поддержку на всех этапах обучения.

Прочная связь «наставник – стажёр» является основополагающим фактором успешного обучения и вовлечения кандидата в рабочие процессы. Чтобы такую связь наладить, я **использую индивидуальный подход, проявляю интерес к стажёру, как к личности, и стараюсь быть ярким примером во всем.**

Подготовка к обучению – это многоуровневый процесс. Для меня важно, чтобы каждый сотрудник чувствовал индивидуальный подход, поэтому в своей работе я использую различные методики.

Метод «Ты типичный клиент».

Стажёр совершает звонок в банк-конкурент под видом клиента, задавая типичные для клиентов вопросы и возражения.

Суть: анализ скриптов и методов, применяемых операторами банков-конкурентов, почувствовать себя в роли клиента. Такой подход **позволяет сформировать комплексное понимание у стажёров о предложениях на рынке, и провести параллели в работе операторов.**

Метод «Третий не лишний».

Групповое задание, нацеленное на анализ навыков ведения диалога, выявление ошибок и получение корректной обратной связи.

Суть метода: в ролевой игре делимся на «Типичный клиент», «Оператор», «Контролёр».

Диалог происходит между «Оператором» и «Типичным клиентом», а «Контролёр» их оценивает.

Это **помогает развивать как аналитическое мышление коллег, так и навыки ведения диалога, позволяет проработать ошибки и закрепить свои знания.** Дополнительно даёт возможность стажёру проявить себя в разных «ролях». Такой подход закрепляет знания, а работа в группе сплачивает коллектив.

Рефференс визиты и аудит аутсорсинговой команды (АКЦ).

Получив положительные результаты, как штатный наставник, отточив свои навыки я, в рамках развития партнерских отношений домашних площадок с аутсорсинговыми контактными центрами, разработал и реализовал план аудита с целью обмена опытом, лучшими практиками и налаживанию долгосрочных партнерских отношений. **В рамках рабочих командировок я посетил 3 площадки наших партнеров.** Мной было проведено:

- **Ряд групповых и персональных тренингов**, нацеленных на повышение навыков ведения диалога сотрудников АКЦ, выходящих на проект ВТБ.
- **Зачет у стажёров и сотрудников внутреннего аудита** с целью повышения компетенции.
- Обучение сотрудников проекта работе с программами ВТБ для удобства сравнения предложений разных банков и формирования лучшего предложения в звонке.
- **Калибровочные сессии, направленные на стандартизацию процессов**, согласно регламенту Банка ВТБ.

Весь этот опыт позволил мне по-другому взглянуть на свою роль, открыть в себе новые грани наставника по продажам, оратора, и, как следствие, позволил показать прирост показателей группы и экспертизы каждого сотрудника. **Динамика продаж в Отделе составила 9,7%,** и сейчас эта тенденция сохраняется. Работая в данном направлении, я **постоянно общаюсь с кураторами данного проекта, вношу свои правки в обучающие программы и адаптационные курсы.**

Я рад, что все мои наработки сейчас можно встретить в рабочих тетрадях по наставничеству, курсах на учебном портале, не только домашних площадок, но и АКЦ, а главное эти техники постоянно применяются моими коллегами в работе.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

“Мы предлагаем клиентам качественный сервис и продукты Банка. Способствуем успеху клиентов, обеспечивая безупречное дистанционное обслуживание” – **миссия нашего Управления**, которая в полной мере отражает высокие цели и стандарты качества при работе с клиентами. Моя задача привить такой подход каждому кандидату с первых дней, подчеркнуть его важность и значимость, как при работе с сотрудниками на «домашней» площадке, так и в рамках командировок к нашим партнёрам. **Для меня стажёры – это внутренние клиенты**, качественная работа с которыми, моя задача номер один. Стажёр будет показывать высокие результаты, когда он четко понимает свои

должностные обязанности, видит влияние своих действий на общий результат и владеет инструментами для их исполнения. **Работа с мотивацией персонала является неотъемлемой частью моей работы**, чтобы удовлетворенность работой сотрудников была постоянной величиной.

Мне очень близок **формат наставничества «баддинг»**. Баддинг (от англ. Buddy, приятель) – это тип наставничества, ориентированный на поддержку. Данный тип взаимодействий позволяет легко и комфортно адаптироваться новичку. Работа в опенспейс – это одна из особенностей работы в контактном центре, и **моя задача помочь, рассказать о роли кандидата в этом пространстве и научить легко в нем ориентироваться**. Роль Бадди для стажёра играет важную роль в его адаптации, ведь он может своим примером продемонстрировать умение вести диалог, работать со сложными Клиентами, производить корректные действия в ПО Банка. **Я, как Бадди, своими действиями показываю и объясняю ребятам все тонкости работы с нашими Клиентами**. Наличие рядом профессионального Бадди позволяет стажёру демонстрировать по итогам трех месяцев испытательного срока **высокую оценку удовлетворённости**: по результатам проводимых опросов моих стажёров эта оценка **составила 9.8 баллов из возможных 10**. За время такого формата наставничества со стажёрами создается доверительный контакт и, даже по окончании испытательного срока, эта связь позволяет дальше получать прирост результатов по продажам, а также положительно влиять на сокращение оттока. **Среди моих стажёров за этот год нулевой % текучести персонала**.

Оперативность решения задач, индивидуальный подход, своевременная обратная связь – вот основы моей отличной работы.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Являясь амбассадором наставничества и функционального тренерства, я работаю в разных направлениях, разрабатывая и вовлекая в процесс не только стажёров, но и действующих сотрудников.

Мной был **разработан и реализован план “Надёжное плечо”** по повышению эффективности действующих сотрудников **путем внутреннего наставничества**. Выбрав опытных сотрудников с отличными показателями, я закрепил их за коллегами, у которых эти результаты были ниже среднего. На еженедельной основе проводил собрания с внутренними наставниками, проверял динамику, проводил обучения по предоставлению обратной связи и делился опытом подобных взаимодействий. Данный план показал **прирост по показателям группы порядка 20%**, что позволило выйти всем сотрудникам на целевые значения.

Для повышения качества обучения кандидатов и получения доступа к этой возможности, мной **был разработан проект супервизии наставников и функциональных тренеров**. Проект включил в себя несколько этапов отбора на данные должности:

1. Первым этапом стал отбор по качеству – сотрудник, имеющий оценку качества 100 баллов и выше за 6 месяцев мог пройти в следующий этап.
2. Вторым этапом включал в себя разработанный мной тест по всем направлениям работы, ограниченный по времени.
3. На последнем этапе кандидат должен был подготовить для сотрудника обратную связь по диалогу, содержащую ряд ошибок. Для оценки был подготовлен чек-лист и сформирована группа для аудита данного этапа.

В результате мы выбрали лучших кандидатов, умеющих работать с сотрудниками и обладающих экспертными знаниями в нашем направлении.

Я провожу калибровочные сессии, на которых мы прослушиваем лучшие практики, используя метод “Третий не лишний” пробуем применять их в деле. Данные встречи носят регулярный характер и применяются, как для сотрудников на испытательном сроке, так и для опытных сотрудников. **Для сплочения и поднятия коллективного духа я провожу неформальные антистресс-планерки**, например, на одной из таких планёрок мы всем отделом изготавливали рамки для фотографий, которыми операторы украсили свои рабочие места.

Роль наставника воодушевляет меня на увеличение своих показателей и личностный рост, ведь я уверен, что мои стажёры ориентируются именно на меня!

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

В мировой практике вопросу наставничества уделяется большое внимание и подчеркивается его значимость на всех этапах социальной и карьерной лестницы. Анализ Российских и зарубежных практик показывает их эффективность в структурах их применяющих, демонстрируя рост качества сотрудников и снижение кадровой текучести. Эти факторы позволяют ВУЗам, организациям и прочим структурным подразделениям становиться эффективными на фоне конкурентов, не использующих данные практики в работе.

Так как наставничество – это процесс обучения, то хотелось бы сослаться на опыт именно образовательных учреждений. Опыт по взаимному и корпоративному наставничеству, проведенный в системе образования показывает, что объединение групп под эгидой “наставничества” обеспечивает отличные результаты в учебной и внеурочной деятельности. Благодаря программам наставничества, вдвое возросло число выпускников, считающих, что образование стоило затраченных времени и средств. Студенты, имевшие на период обучения наставника не просто получают доступ к социальному лифту, но и двигаются по карьерной лестнице гораздо быстрее.

Принципы же всех практик сводятся к созданию альянса «наставник-ученик». Ввиду этого наставник должен обладать рядом качеств:

- Искренняя заинтересованность и желание, чтобы кто-то другой добился успеха;
- Желание вкладывать энергию и силы в подопечного;
- Наличие экспертных знаний;
- Способность к саморазвитию и умение развивать других, передавая навыки и опыт

Сочетая в себе данные качества, я помогаю стажёрам выходить на целевые значения с первых дней работы, и показывать профессионализм в рамках их компетенций.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

За 3 года работы в ВТБ я проделал путь от специалиста по обработке звонков до главного специалиста Отдела продаж, а также наставника и функционального тренера. Я могу уверенно сказать, что мне нравится моя работа! Банк ВТБ дал мне возможность развиваться в интересных для меня направлениях, реализовывать мои идеи и в полной мере раскрывать мой потенциал.

Проходя по отделу, я вижу практически в каждом операторе своего ученика, а их горящий взгляд даёт мне понять, что я все делаю правильно: принимаю участие в создании коллектива являюсь его куратором, формирую и внедряю учебные программы. Именно эти моменты мотивировали меня на участие в номинации «Наставник Года».

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ
С ЖЮРИ:**

ФАМИЛИЯ	Русин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Григорий Владимирович
ДОЛЖНОСТЬ	главный специалист