



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7305

НОМИНАЦИЯ: НАСТАВНИК ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Сбербанк, ПАО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	900
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Суховерхова Александра
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/inbW4CIX51A

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

Здравствуйте, меня зовут Александра Суховерхова, и я трудоголик. Несколько лет назад я пришла работать в Контактный центр Сбера, и на тот момент казалось, что все это ненадолго, и что все это не для меня. Но шли месяцы, годы. И человек, который когда-то сомневался в себе, в своих мечтах и способностях, поменялся кардинально, благодаря своей работе. Через несколько месяцев продуктивной работы в контактном центре, я стала наставником! Моя задача состоит в том, чтобы научить работать сотрудников так, чтобы они оказывали высококлассный сервис нашим клиентам. Наши новые сотрудники, так же как и я когда-то, пришли в Сбер с разными потребностями: кто-то за карьерой и деньгами, кто-то пришёл, чтобы найти свой путь и поверить в себя. При этом каждый из моих учеников - индивидуальность и к каждому из них нужен свой индивидуальный подход! Это одна из задач, с которой, как никто другой, прекрасно справляюсь! В первую очередь я стремлюсь стать для них не просто наставником и обучить всему, что знаю сама, но также быть для них «Палочкой выручалочкой», (как часто они меня называют) и лучшим другом, который поможет пройти этот нелёгкий путь развития от уровня новичка до уровня уверенного эксперта! Достичь этих целей мне и моим ученикам помогает обучение. Время, посвященное мною новым

сотрудникам исчисляется десятками тысяч часов! Если честно, я помню каждого своего стажера, ведь каждой группе, которую я обучаю и выпускаю, отдаю частичку себя. Я счастлива быть наставником и никогда не жалела о выбранной мной профессии!

2. Положительное влияние на деятельность организации

Миссия моей Компании звучит так: «Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовать устремления и мечты». Как же можно соответствовать этой миссии будучи наставником? Контактный центр — это голос Сбера, а если быть точнее — это операторы, которые 24/7 трудятся ради счастья наших клиентов. Так причем же тут наставничество, спросите вы? Контактный центр всегда начинается с обучения и наставничества, ведь специалист, который в дальнейшем становится первоклассным оператором не приходит ко мне с багажом знаний, которые ему помогут стать тем самым специалистом, а получает их от меня. Все менеджеры нашей площадки когда-то пришли работать в Сбер на должность оператор контактного центра. И с чего начинался их путь? Конечно же с наставника!

В нашем Банке 3 основополагающие ценности:

-Я-лидер. Быть лидером не так уж и просто, но я справляюсь с поставленной задачей. Главное, быть честным, принимать ответственность и совершенствовать себя. Моя цель - не просто вести за собой людей и давать им мотивацию к действиям, но и так же сделать из них лидеров! Многие из моих стажёров впоследствии так же становятся наставниками и тренерами, вдохновившись мной.

-Мы-команда. Я помогаю реализовываться не только стажёрам, но и наставникам. Я помогаю своим коллегам расти и развиваться, делюсь опытом.

-Всё-для клиента. Вся наша деятельность построена вокруг и ради клиентов. Каждого своего ученика я учу задавать себе вопрос «Насколько счастливы клиенты после общения со мной?» Трансляция такой ролевой модели помогла мне вырастить огромное количество вовлеченных и клиентоориентированных сотрудников для нашего Банка!

3. Операционная эффективность

Всё-для клиента. Это в основе деятельности нашей Компании.

В чем заключается счастье клиента, обратившегося в контактный центр?

На мой взгляд, формула простая: Счастье клиента = Решение вопроса, умноженное на качество и скорость, плюс тональность ведения диалога.

Именно эти параметры считаю фундаментальными в работе оператора.

Мои консультации клиентам звучат именно по этой «формуле»: поймем, разберемся, поможем. Качественно. Быстро. С максимальной эмпатией и включенностью в каждую ситуацию.

На протяжении последних 4х кварталов мой процент выполнения целей по качеству и производительности выше 100% (1 слайд инфографики). Я всегда стараюсь делать больше, чем от меня ожидают. И мои клиенты чувствуют это, не редко оставляют благодарности ????

Этому же учу и новых сотрудников. Становлюсь примером для них. Вкладываю в них все свои знания и опыт. И это откликается в их результативности. Свои целевые KPI ребята также выполняют и даже перевыполняют (2 слайд инфографики).

Для получения сверхрезультата не достаточно обычных, статичных, шаблонных подходов и обучающих материалов. Я всегда в поиске и создании всё новых и более совершенных, оптимальных схем, тестов, ролевых игр.

4. Инновации и креативность

Обучение взрослых - это деятельность, способствующая освоению взрослыми имеющегося в обществе социального опыта в той или иной области применительно к выполнению тех или иных практических задач и с акцентом на новый опыт. Но это только определение. Ведь кто-то может сказать, что обучать взрослых намного проще, чем обучать детей, но это далеко не так. Заинтересовать личность, взрослого человека в обучении и не вернуть его в прошлое, где он сидел за школьной партой и мечтал о том, что сейчас прозвенит звонок - довольно непростая задача. Для того, чтобы мои ученики приходили на обучение с большим энтузиазмом и готовностью принять что-то новое, мною применяется большое количество техник обучения, тренерского реквизита, и конечно же положительного настроя. Так как у взрослых в большинстве случаев за плечами всегда стоит опыт, то я использую известный инструмент цикла Колба, возвращая их к предыдущему опыту и к примерам из обычной жизни, таким образом материал запоминается лучше, и отработка полученных знаний на практике проходит гораздо продуктивнее. Мне очень понравился инструмент интеллект-карт – задание в таком формате обычно они забирают на дом, чтобы закрепить материал, который мы проходили в этот день. Для того, чтобы группа находилась в постоянной заинтересованности я провожу обучение ярко и с большим количеством реквизита, например, кубики историй (кубики для сторителлинга), я внедрила в свои обучения их сама для отработки выстраивания этапов диалога с клиентом, а также регулярно оттачиваю свои навыки Скрайбинга при работе с флипчартом, так как визуальная составляющая очень важна на начальном этапе. «Скучные» тестирования я провожу в формате блиц опроса с зарабатыванием баллов. Летом периодически я провожу навыки тренинги на свежем воздухе, это придает разнообразие учебному процессу, и ученики работают с большим удовольствием. Я заинтересована в лучшем результате, поэтому взаимодействую с командой обучения Сбера по вопросам ускорения и упрощения обслуживания клиентов, вместе мы думаем, что лично мы можем поменять в обучении, чтобы стать еще лучше! Моя недавняя идея – это разработка Чат-бота для сотрудников Контактного центра по быстрому поиску информации на вопросы клиента, чтобы в дальнейшем не только мои ученикам, но и так же остальным сотрудникам было и приятно работать, а главное – быстрее решать вопросы клиента. Всё это не просто слова - это действия, которые я произвожу изо дня в день с большим прогрессом, ведь 30% моих учеников в дальнейшем становятся наставниками, вдохновившись моим обучением и показывают отличные результаты и этим я очень горжусь!

5. Клиентоориентированность

Каждый человек, с которым я работаю индивидуален, он личность со своими мыслями, понятиями, опытом и идеями. И к каждому из них нужен подход, не только как к сотруднику, но и как к человеку.

Во многих статьях, которые я читаю, в части улучшения взаимодействия с клиентами, часто сталкиваюсь с фразой «с клиентом общаемся хорошо, а внутри — как получится!». И тут возникает вопрос, а возможна ли вообще внешняя клиентоориентированность без внутренней?

Я считаю, что только довольный внутренний клиент может создать довольного внешнего клиента.

Что я всегда и доношу до своих учеников, чтобы не только я, но и они понимали важность этого процесса. Одна из ценностей нашей организации Мы-команда, и каждая группа новых сотрудников, которую я обучала становилась дружной командой: они сплочены, заинтересованные, всегда готовые помочь и поддержать не только клиента, но друг друга и своих коллег. Как же мне это удалось?

На самом деле не сразу, ведь все приходит с опытом и саморазвитием. Мои действия не так уж сложны, но очень действенны. Мероприятия по командообразованию: тренинги, общие задания, обыгрывание ролевых игр где все роли распределены только между участниками, так же это внутрибанковские мероприятия, которые проходят командами, где продолжают участвовать ребята и после обучения, поддерживая друг друга. И я в этом всегда остаюсь с ними рядом - направляю, помогаю, а главное работаю с ними не из позиции «строгого учителя», а всегда остаюсь на позиции взрослый-взрослый.

Счастливый сотрудник = счастливый клиент.

6. Вовлеченность

Как гласит одна пословица: «Кто хорошо трудится, тому есть чем хвалиться». Моя работа заключается в том, чтобы не просто обучать сотрудников и делать из них отличных специалистов, но также помогать своей команде и каждый раз совершенствовать, придумывать и интегрировать инновации в процесс обучения. Так за время моей работы мною и моей командой было разработано и создано большое количество материалов для улучшения качества обучения, такие как: интерактивные тренажеры для отработки пройденного материала, чат-боты по направлениям, которые помогают сотрудникам не только в обучении, но и в дальнейшей работы в банке. Все это создается сообща с учащимися, так как именно от них можно получить ту обратную связь, которая позволяет нам становится с каждым годом все лучше и лучше.

Так же после каждого дня обучения я со своими коллегами-наставниками прорабатываем материал, делимся опытом, разными фишками, которые сможет использовать каждый в отделе обучения, ведь мы Команда и работаем на один общий результат.

Банк – не просто моя работа, это мой второй дом, поэтому ни одно мероприятие не обходится без моего участия в нем: Команда активистов Сбера под названием «Высшая лига», участие в КВН (с моей командой становились 2 года подряд победителями), так же это выезды и помощь детским домам, пожилым людям, приютам для животных.

Конечно, я не оставила без внимания участие в грандиозных общепанковских мероприятиях, таких как «Гонка героев» и «Зелёный марафон», где я являлась и участником, и волонтером, а в дальнейшем и помощником организатора.

Это непередаваемые ощущения, когда ты понимаешь, что вы команда не только на работе, но и вне работы. Сбер мне подарил огромные возможности, семью и друзей. Я получаю колоссальное удовольствие от своей работы.

И это дает мне силы развиваться дальше!

7. Лучшие практики в индустрии

Я считаю, что одна из главных метрик успешности наставника – это идти в ногу со временем! Я

стараюсь найти время, чтобы посетить онлайн-семинары, посвященные теме обучения, прочесть статьи или книги от лучших бизнес-тренеров страны. Например, одна из последних книг, которая произвела на меня впечатление – труд Радислава Гандапаса о развитии навыков публичных выступлений, в котором он рассказывает о том, как выступать так, чтобы тебя слушали и понимали, даже если аудитория твоего зала составляет несколько тысяч человек. Хотя аудитория моего зала гораздо меньше и составляет порядка 20 человек одновременно, я все равно нашла, как применить полученные знания на практике, а также поделилась со своими коллегами-наставниками.

Меня очень вдохновляют к развитию мои старшие коллеги из учебного центра нашего Банка, я считаю, что у нас работают лучшие специалисты, настоящие профессионалы, у которых точно есть чему научиться!

8. Итоги

Вы спросите, почему именно я должна стать победителем конкурса в номинации «Наставник года»? Я именно тот человек, который ищет инструменты для развития себя и своих учеников каждый день, я стремлюсь делать лучше не только себя, но и Банк в целом, я никогда не опускаю руки перед трудностями в обучении, ведь быть наставником – это ежедневные изменения! Я приняла участие в этом конкурсе, потому что убеждена, что уже готова и могу показать свой профессиональный опыт на международном уровне, я готова представлять лучший Банк в России и уже сама ставлю себе лично высокую оценку компетенций, а достичь этого мне было не просто. Я прошла огромный путь в обучении контактного центра Сбербанка и теперь с уверенностью могу сказать, что наставник – это мое призвание!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Суховерхова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Александра Петровна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист