

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7954

НОМИНАЦИЯ: ПРОДАВЕЦ ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ВымпелКом ПАО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Новосибирск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	130
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://beeline.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Пшеницына Екатерина Владимировна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Мне почти пять лет. Ранний подъем, папа ведет меня в детский сад. На улице хмуро, темно и сыро. Меня заводят в группу, я переодеваюсь и присаживаюсь на стульчик. Кругом детский смех, болтовня. Я в оцепенении, смущении и не желании находится среди людей.

В этот момент нет осознания, что коммуникабельность и успешное установление контактов мой

залог успеха во всех сферах жизни.

С этого момента прошло 22 года, за плечами годы работы над собой, учеба в университете, многочисленные курсы, семинары, несколько лет педагогической практики. И вот в зеркале вижу себя: Пшеницына Екатерина, уверенная, целеустремленная и общительная девушка. Нити судьбы переплелись так, что теперь я работаю в сфере продаж, являюсь старшим специалистом Билайн в отделе реактивного сохранения клиентов.

Целью моей работы является сохранение клиентов в компании и выстраивание долгосрочного сотрудничества с ними. Данная должность подразумевает, что я выступаю в **роли** доверенного лица компании, для урегулирования спорной ситуации. Нахожу быстро компромисс, вновь восстанавливаю доверительные взаимоотношения.

Каждый клиент – это ценность компании. Моя **задача** как специалиста отдела сохранения найти индивидуальный подход к каждому, выявить потребности, выслушать «боль» и сделать предложение, которое удовлетворит как абонента, так и будет выгодным для компании. После закрытия сделки, я делаю так, чтобы клиент уже не сомневался в выборе, он полностью доволен и счастлив сотрудничеством.

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

Взаимодействуя с клиентами мы так или иначе даем им представление об организации. Каждое наше слово выражает отношение к потребителю. Таким образом мы создаем имидж компании, то как ее видят пользователи.

В диалогах с клиентами я всегда придерживаюсь принципов компании, которые близки мне по духу и позволяют легко и играючи выстраивать общение.

Важнейшим, является **«Забочусь о Клиенте»**. Чтобы понять, чего хочет абонент, я стараюсь посмотреть на проблему его глазами и проявляю максимум чуткости.

Не менее важным, является принцип **«Беру и делаю»**. Приступая к работе с клиентом, я четко знаю какого результата хочу и какую цель преследует компания, это позволяет выстроить процесс заключения сделки максимально эффективно.

Без изменений невозможен прогресс, поэтому принцип **«Меняю к лучшему»** помогает мне в работе. Если что-то новое позволяет улучшить результат, я немедленно осваиваю это.

Работа в корпорации подразумевает под собой большой коллектив, отсюда вытекает принцип **«Действую сообща»**, без которого невозможен высокий результат. Если коллегам нужна помощь, я всегда поддерживаю советом или действием и всегда могу рассчитывать на взаимовыручку.

И последний, но не менее важный для меня принцип **«Достигаю успеха»**. В каждой продаже я чувствую азарт, мне важно сохранять высокие показатели по сравнению с коллегами и конкурентами.

Это не просто принципы работы, а образ жизни и мышления. Поэтому я использую их в любых жизненных ситуациях.

На данный момент я являюсь сильнейшим сотрудником на площадке. За время работы в отделе мне удалось сохранить больше 1000 клиентов и выстроить процесс сотрудничества на выгодных условиях как для них, так и для компании. За последний год в среднем я закрываю месячный план по продажам на 145%, что позволяет компании не терять прибыль и абонентов.

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

«Надо ставить себе задачи выше своих сил: во-первых, потому, что их все равно никогда не знаешь, а во-вторых, потому что силы и появляются по мере выполнения недостижимой задачи.» (Борис Леонидович Пастернак).

Я не знаю, что такое выполнить целевой план продаж, этот тот показатель, который должен быть сделан априори. Для достижения высоких показателей я ставлю перед собой задачу выше на 10% от выставленных планов, данный подход всегда работает, а перевыполнение показателей стало нормой.

Для отслеживания эффективности работы в отделе существуют ключевые показатели **KPI**:

Индивидуальный план по RT. Ежемесячно на каждого сотрудника отдела выставляется индивидуальный план по количеству сохраненных клиентов, он варьируется в зависимости от рабочих часов, опыта работы в отделе и количества заявлений. В представленной инфографике можно подробно ознакомиться с тем, что свой план я закрываю минимум на 111%.

UsR %. Компания ценит каждого своего клиента, поэтому в работе нельзя заниматься перебором базы. Для отслеживания эффективности используется показатель, который отображает долю сохраненных клиентов к успешно отработанным контактам, а также процент оттока согласившихся в течении определённого промежутка времени. Данный показатель также динамичен, в среднем 55% диалогов должны заканчиваться положительным результатом, а клиентов, кто поменял решение не более 2% от общего числа, мои показатели здесь на 4% выше заложенного.

Контроль качества диалогов. Каждый мой диалог с клиентом записывается и ежемесячно 10 из них попадают в отдел контроля качества, где по 100 бальной шкале оцениваются по различным показателям. Каждая оценка вызова сопровождается комментариями, где прописываются замечания и рекомендации. Ни один из них я не оставляю без внимания, прислушиваясь к совету коллег и при необходимости меняю подход в ведении диалогов.

По мере освоения рабочего функционала я стараюсь максимально сократить время, потраченное на подключение условий, подобранных для клиентов. Чтобы увеличить продуктивное время и число успешных контактов. Так на данный момент в среднем в час я совершаю 4 успешных звонка, а средняя продолжительность диалога составляет 7 минут. Этого времени достаточно для того, чтобы убедить любого, даже категорично настроенного абонента.

Направление сохранения клиентов является ключевым в любой компании. Моя работа помогает не терять клиентскую базу, прибыль, а также помогает привлекать новых абонентов, ведь помимо удержания, нашим пользователям можно предложить индивидуальные условия для их близких, которые готовы пользоваться услугами связи сотового оператора Билайн.

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

Мне 21 год. Очередное доброе утро. Бегу на пары в университет, затем у меня тренировка, вечером работа. От неуверенного в себе ребенка почти не осталось ничего. У меня широкий круг общения, появляются социальные связи и контакты с разными людьми. Я добиваюсь успехов во всех начинаниях. Ставлю перед собой масштабные планы на будущее. Все так просто, стоит только поставить цель и найти наилучшие способы для успешной реализации.

Каждый человек, желающий добиться успехов в сфере продаж работает на оттачивание навыков ведения переговоров, углубляет знания продукта и точно соблюдает структуру заключения сделки. Зачастую, каждый такой диалог строится по единой системе: установление контакта, выявление

потребностей, презентация продукта, отработка возражений, завершение сделки. Безусловно, в зависимости от специфики продуктов и услуг, скрипт немного модернизируется, но все это преследует единую цель: закончить диалог безоговорочным согласием клиента. Только зачастую, сухой, пусть и хорошо продуманный скрипт, не работает.

На мой взгляд, для того, чтобы добиваться высоких результатов в продажах, важно осознать свои сильные и слабые стороны и правильно подбирать методы, при помощи которых можно сделать свою работу продуктивной. Поэтому, при выполнении рабочих задач, я всегда ориентируюсь на свои сильные стороны. Так, без преувеличений, самый мой важный навык, помогающий во всех аспектах, является эмпатия. Еще с детства я заметила, что хорошо чувствую настроение других людей и всегда готова выслушать и посочувствовать.

В процессе профессионального роста, в своей работе я выделила основные **методы ведения продаж**, помогающие мне успешно завершать сделку:

- **Выявляю истинные потребности;**
- **Говорю с улыбкой;**
- **Не обесцениваю проблему клиента, не пытаюсь ставить его слова под сомнения;**
- **Использую метод присоединения, согласия;**
- **Применяю дружелюбную настойчивость;**
- **Предлагаю свою индивидуальную помощь в введении сотрудничества в дальнейшем;**
- **Учитываю возрастные и половые особенности человека, веду диалог исходя из понимания психологии того или иного типа клиента;**
- **Выравниваю темп общения в комфортную для обоих манеру диалога.**

Помимо всего выше написанного, уже спустя несколько минут после начала диалога я успеваю внимательно изучить детализацию клиента, что позволяет мне безошибочно определить и подобрать условия, которые необходимы человеку, чтобы он получал удовольствие от использования услуг связи и не думать об ограничениях. Для этого использую фразы: «Как раз внимательно посмотрела Вашу детализацию, вижу, что звонками почти не пользуетесь, зато интернет трафик быстро заканчивается, исходя из этого подобрала условия выгодные...»; «Обратила как раз внимание, что минут сильно не хватает, ведь Вы человек общительный, а у нас как раз индивидуальные условия для Вас сегодня...»

Я считаю, что ориентиры и методы построения диалогов необходимо время от времени менять, для этого я тщательно анализирую свои успешные звонки, выявляя там очевидные достоинства. А также ищу слабые места в тех диалогах, где мне так и не удалось совершить сделку. Ведь рассматривать продажи в таком направлении, как устоявшуюся модель взаимодействия с клиентами, может препятствовать эффективному развитию. Тем самым, рискуя ограничить кругозор и порой очевидные и легкодоступные источники роста могут быть не замечены.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для того, чтобы сказать, кто для меня клиент, я хотела бы начать словами Зино Давидофф, владельца бренда Davidoff: «Я никогда не занимался маркетингом. Я просто любил своих клиентов». Безусловно в этой фразе есть доля кокетства, ведь маркетингом занимаются все, кто хочет продать и быть успешным на рынке услуг. Но искренняя забота и желание удовлетворить своего клиента должно являться основной целью организации.

Я довольно чувствительный человек. Иногда, на этапе прощания с клиентом, у меня складывается

ощущение, что я только что прожила вместе с ним, некую часть жизни. Полностью погрузилась в проблему, приняла его позицию и максимально приложила усилий для помощи. Да, именно помощи, ведь я только что нашла выгодное решение для удовлетворения базовой потребности человека, т. е. общение, именно это и оказывает оператор сотовой связи.

Я довольно часто была отмечена руководством и коллегами, которые указывали на мои успехи, но мне всегда важнее услышать слова благодарности от довольных клиентов. Для меня имеет большое значение получить обратную связь от них. Ведь в процессе сотрудничества у абонента могут возникнуть вопросы и уточнения, для этого я отправляю им в смс свою рабочую почту. Во-первых, это позволяет снизить нагрузку на сотрудников входящей линии, во-вторых, показывает клиенту его значимость для компании. А также, способствует привлечению новой клиентской базы, довольный человек, привлечет других, делюсь с ними своими впечатлениями от оказанных услуг.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мой путь в продажах начался в июне 2020 года, когда был заключен трудовой договор. В этот период времени был самый разгар пандемии, в такие беспокойные времена ПАО «Вымпелком» стал для меня островом спокойствия, уверенности и стабильности. Компания была максимально подготовлена к любым изменениям. Теперь я имею возможность работать там, где мне удобно, дома в тишине или же в офисе, где царит атмосфера дружелюбия и поддержки. Не зря, многие мои коллеги утверждают, что это лучшее место для работы, где есть все необходимое для карьерного роста, высокого заработка и уверенности в завтрашнем дне. Тут я с ними полностью солидарна.

На этапе обучения, в довольно сжатые сроки, благодаря квалифицированным специалистам по развитию я овладела всеми инструментами ведения продаж, подробно изучила все услуги, которые предлагает компания и с первого же месяца показывала высокие результаты.

И сейчас, спустя довольно длительный промежуток времени я продолжаю углублять и расширять свои знания. А также вижу свою заинтересованность в развитии и популяризации направления сохранения клиентов. Поэтому совместно с руководителем разработала и внедрила презентацию для учеников о направлении MNP. В ней рассказывается об особенностях работы и преимуществах, которые получают сотрудники. За все время работы, на мой взгляд, я достигла высокого уровня развития в сфере продаж и упорно продолжаю совершенствоваться. Читаю много профессиональной литературы и участвую в марафонах, которые проводятся внутри компании.

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

В первые месяцы работы в организации я являлась специалистом направления Mobile (продажи тарифов, для действующих клиентов), где пять месяцев становилась «Лучшим сотрудником группы», дважды входила в «Топ лучших» на площадке. Стала «Лучшим сотрудником группы» за 2 полугодие 2020 года. Была приглашена на Team Lunch с руководителем центра телемаркетинга. Перешла по матрице карьерного роста в 4 квартале 2020 год на должность Старшего специалиста. В апреле 2021 года перешла в отдел реактивного сохранения клиентов, куда попадают только лучшие из лучших. А уже в мае победила в номинации «Лучший сотрудник месяца» в направлении.

Признание моих достижений коллегами, вдохновляет меня на еще более высокие цели. А азарт соперничества и лидерства подстегивает желание узнавать все больше различных инструментов в продажах. На данный момент, при видении диалогов я использую прямолинейную систему убеждения Джордана Белфорта, но в своей эмоционально окрашенной манере. Познаю такой

инструмент, как нейро-лингвистическое программирование описанное в книге «Фокусы языка» Роберта Дилтса. Для более точного и быстрого процесса работы с различными программами прохожу курсы на образовательной платформе Skillbox.

На практике я не использую единую систему продаж, а совмещаю несколько техник: консультативные, SPIN и SNAP продажи. Все они разработаны для высоко конкурентных и быстро меняющихся рынков, каковыми и являются услуги связи и Digital-сфера.

Никто на земле не идеален. И тем ни менее, каждый день маленькими шагами мы должны становиться лучшей версией себя. Не забывая о всех сферах жизни: физическую, материальную, социальную и духовную. Только в гармоничной целостности этих аспектах жизни, человек может достигнуть высоких результатов. Поэтому я старюсь развиваться во всех направлениях.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мне 27 лет. Позади много побед, а впереди еще больше. В самом важном сражении, я уже одержала успех, когда из малообщительного ребенка решила стать душой любой компании и приобрела способность найти общий язык с каждым человеком.

Если говорить откровенно, то продажи – это сложно. Компания HubSport провела исследование и выявила, что лишь 3% людей, доверяют продавцам. Для того, чтобы повысить свои шансы для успешного закрытия сделок и чаще остальных слышать заветное «Да», я постоянно работаю над собой.

Безусловно, определенный этап личностного роста сопутствуют различные сложности, которые лишь укрепляют характер и закаляют волю к победе. Я не привыкла сдаваться, если цель поставлена, то я обязана добиться вершины.

Подытожив все выше сказанное, я считаю, что более чем заслуживаю победы в конкурсе. Ведь пример моего карьерного роста, тех усилий, которые я с радостью прикладываю, для достижения высоких показателей, могут послужить примером и вдохновить начинающих и не только специалистов для проявления своего потенциала.

Для меня победа в конкурсе «Хрустальная гарнитура» станет еще одной вершиной, которую я с удовольствием готова покорить. До встречи в финале!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Пшеницына
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Екатерина Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист