CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8022

НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Петрович СТД ООО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Великий Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	900
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://petrovich.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Фролова Ирина Александровна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/yb2U590Plak

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

ООО «СТД «Петрович» - ведущий DIY-ретейлер в России по продаже строительных материалов. Включает в себя:

- 23 строительных центра, общей площадью 150 000 кв.м.;
- 93 раздела товаров;
- 7 сервисов по благоустройству дома.

В 2018 году я и половины не знала о масштабах компании.

Меня зовут Фролова Ирина. И теперь я и Петрович – единое целое.

Знакомство с Петровичем вышло случайно. Когда я искала работу, мне попала на глаза яркая желтая вакансия, которая зацепила. Я поняла - мы на одной волне.

Трудности в изучении ассортимента меня не пугали, я четко была уверенна, что должна работать в этой компании.

Мне свойственна роль коммуникатора. Я тот человек, который взаимодействует с людьми и умеет грамотно преподнести информацию. В Петровиче я отлично применяю этот навык. Выстраиваю отношения между клиентом и компанией, а также между структурными подразделениями.

Цель моей работы – увеличение прибыли компании путем качественного сервиса. Чтобы достичь этой цели, я ставлю перед собой следующие задачи:

- улучшать свои качественные показатели;
- умножать количество лояльных клиентов.

Моя главная функциональная обязанность – продажа строительных материалов. Но дело не только в реализации товара, но и в консультации со знанием дела. Каждый мой клиент чувствует индивидуальный подход.

Чтобы реализовывать свою функцию в компании я выполняю следующие должностные обязанности:

- обработка входящих заявок клиентов;
- консультация по подбору материала;
- ежегодное подтверждение статуса «эксперт по строительному ассортименту».

Я вывела свою формулу счастливого клиента: отклик + помощь + поддержка + атмосфера + признание. Так «Человек в приоритете», а я чувствую значимость своей работы.

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

"Мы строим жизнь!" - миссия Петровича. Будто строя свой дом, кирпичик за кирпичиком, я помогаю успешно выстраивать взаимоотношения клиентов с компанией. Часто покупатели сами подают идею для новых проектов.

В строительных торговых центрах (далее СТЦ) располагаются до 30 000 товарных позиций. Они представлены в торговом зале и складских помещениях. Это связано со спецификой хранения материала, его весом и габаритами. Ранее клиенты при самовывозе интернет-заказов забирали позиции на разных складах, что было неудобно. Мне и коллегам поступали просьбы упростить получение товара. Клиенты были услышаны! Благодаря совместной работе КЦ и СТЦ создали сервис «Окно выдачи интернет-заказов». Теперь заказ, оформленный на сайте, собирается и готов к выдаче в течение 30 минут. Я принимала участие в этом процессе, предложив идею на корпоративном сайте.

Не все товары, которые нужны покупателю, есть в ассортименте. В таких случаях я обращаюсь в

отдел закупок, чтобы расширить линейку и помочь клиенту. В период сезона только в разделе электрики появилось девять новых позиций.

Стратегическая цель Петровича - быть лидером в строительном бизнесе и максимизировать прибыль. Я лидер по жизни и моя планка всегда высока. Ежемесячно я ставлю цель увеличивать свой оборот. За последние полгода он стал выше на 27% среднего по группе и на 10,2% по всему КЦ (стр.3 сопр.файл). В сравнении с прошлым годом я увеличила личный объем продаж в 3,5 раза.

"Петрович, как религия, в которую хочется верить" - так говорят мои друзья. Моя дочка, когда видит заставку Петровича на экране телефона, кричит: "Включай!"

Потому что Петрович — это для каждого. Неважно, строишь ли ты дом или только мечтаешь о квартире. Здесь ты найдешь для себя много полезного и удивишься, насколько ремонт может быть простым.

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

Любая работа может быть переведена в количественную оценку. Каждый месяц я наблюдаю за рейтингом операторов и стремлюсь быть лидером.

В Контакт-центре Петровича следующие показатели:

АНТ – общее время обработки вызова. Включает в себя время снятия трубки, время разговора и время поствызывной обработки.

При норме показателя 400 секунд, мой показатель составляет 338 секунд (стр.4 сопр.файл).

ACW – время постобработки, то есть фактически затраченное время на обработку контакта после завершения разговора. При норме показателя 120 секунд, мой показатель в среднем ниже в 2 раза (Стр.5 сопр.файл).

Скорость принятия звонка - время с момента поступления вызова до момента снятия трубки. Норма- не более 5 секунд. Мой показатель составляет 3,4 секунды. По группе я быстрее приступаю к звонку на 28%. Это значительно увеличивает мою эффективность для компании и число оформленных заказов.

Грамотное построение диалога, внятная речь, быстрая ориентация в справочных материалах — это то, что помогает оперативно обрабатывать контакты. Я никогда не сижу в анкете без дела, ведь на линии ждет следующий клиент. Наработанная скорость позволяет мне всегда быть в топе лучших (стр.7 сопр.файл).

Мониторинг – инструмент внутреннего контроля качества работы специалистов.

Звонки операторов выборочно прослушиваются и оцениваются по критериям: стиль общения, верные действия в программах, отработка возражений. На основании оценки по каждому разделу начисляется общее количество баллов за звонок. Менее 85% - звонок считается неприемлемым.

Норма показателя – не более 1-го неприемлемого звонка в месяц. На протяжении 6 месяцев мой показатель не опускается ниже 95% (стр.8 сопр.файл).

Ошибки оператора – некорректные действия специалиста, повлекшие за собой потери для компании и клиента. Это может быть срыв доставки, некорректно выписанный материал, неоформленные услуги.

Каждому свойственно ошибаться. Когда я только пришла в компанию, я с головой окунулась в

работу. С удаленным форматом я столкнулась впервые. Дома одна, в окружении компьютера и инструкций. От клиентов поступали разные вопросы, где-то я терялась в поисках нужного телефона, где-то не хватало знаний, где-то просто уверенности. Мне хотелось исправить ситуацию, поэтому я обратилась к более опытным специалистам и своему руководителю. Коллеги поделились со мной наработками, схемой оформления и проверки заказа, лайфхаками в разговоре с клиентом. С руководителем мы по пунктам разобрали мои звонки, выделили зоны развития, записали меня на обучение.

Мной были пройдены вебинары:

- отработка возражений;
- ассортимент от поставщиков;
- юридические лица;
- база знаний;
- взаимодействие с отделами.

На дистанционном портале обучения я самостоятельно изучила 46 курсов по ассортименту и 14 по оформлению заказов. Благодаря этому мне удалось сдать тестирование по итогам испытательного срока на 87% правильных ответов.

Переданный опыт коллег и мое упорство позволили сократить количество ошибок до нуля и удерживать этот показатель уже более 6 месяцев (стр.9 сопр.файл).

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

«Я не строитель, но я отлично владею информацией и знаю, где ее найти!» - с такой фразы началось моё интервью для газеты университета в разделе «Жизнь выпускников». Меня отобрали из всего потока, чтобы я поделилась своим отношением к делу, и я не упустила возможности рассказать сокурсникам о компании Петрович.

Я продаю строительные материалы. Ассортимент Петровича составляет более 30 тысяч товарных позиций и постоянно обновляется. Характеристики такого множества материалов запомнить невозможно и бывает так, что я чего-то не знаю. Здесь главное не теряться, а быстро найти нужную информацию. Для этого я использую вспомогательные ресурсы. К ним относятся база знаний, консультация экспертов по ассортименту, сайты поставщиков.

В жизни как дополнительный ресурс использую программу Trello. Она открывается прямо в браузере и помогает разложить задачи по полочкам. В Trello я записываю все наработки для подготовки к собраниям, отражаю графики по своим показателям, а также записываю важные задачи по работе с клиентами. В насыщенном ритме жизни Trello очень спасает, я всегда могу просмотреть список дел с любого устройства и ничего не забыть. Все получается слаженно и оперативно.

Скорость имеет для меня большое значение при работе с клиентами. Я уважаю время и стараюсь максимально быстро и качественно оказать услугу. Для того, чтобы быстрый диалог стал еще и понятным, перед началом рабочей смены я проговариваю скороговорки и делаю речевые упражнения. Артикуляция согласных звуков, произношение сложных слов с каждым днем делают меня уверенней. Практики позволяют не запинаться в работе и разговаривать внятно. Как следствие, клиент слышит нужную информацию. Поэтому я могу быстро обрабатывать контакт и переходить к следующему звонку.

Помимо общения с клиентами я участвую в работе группы. Так, в начале сезона мы разрабатывали

задания на внимательность (стр.10 сопр.файл). Суть заключается в следующем: ведущий читает текст в течение 3 минут, остальные слушают. По итогу он задает 10 вопросов по содержанию текста и предлагает варианты ответов. Такой подход обучает операторов быть более внимательными, меньше переспрашивать клиента. В результате группе удалось сократить средний показатель АНТ за месяц на 5 секунд.

Каждый специалист как жонглер, который подбрасывает шарики в виде знаний, навыков и опыта. Его выступление обязательно должно быть успешным, чтобы партнеры и клиенты были впечатлены.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Появление новых сервисов, быстрый обмен информацией, новые тренды и задачи. Современный мир меняется динамично и непрерывно. Чтобы оставаться в ресурсе, человек должен уметь быстро адаптироваться.

Я каждый день принимаю десятки звонков. Анкета, которая появляется при вызове, рассказывает малую часть того, какой человек по ту сторону телефона. Информацию дополняет голос, тембр и скорость подачи. В Контакт-центре Петровича есть обязательные элементы разговора, но нет четкого скрипта. Так я могу быть «живой», настроиться на волну покупателя.

Для меня важен комфорт клиента, когда он понимает, что его слышат и слушают. Есть вопросы, которые требуют длительного решения. В этом случае я не удерживаю покупателя на линии, потому что ценю его время. Самостоятельно звоню на СТЦ, делаю запросы в соответствующие отделы, уточняю информацию. Тогда покупатель получает готовое решение, занимаясь своими делами.

Этим летом был такой случай.

Ночь. Газобетон в дефиците. У клиента поменялись планы, и он не смог принять доставку. Машина уехала обратно на СТЦ. Это означало, что при приеме товара на складе, газобетон появится в свободном доступе и клиент не успеет его зарезервировать. Мне хотелось помочь. Я занималась этим вопросом более 2-х часов: созванивалась с СТЦ, со складами, т.к. ночью дозвониться крайне сложно. В итоге мне удалось сохранить дефицитный товар за клиентом и оформить доставку на следующее утро.

Как думаете, беспокоил ли меня в тот момент показатель АНТ? Конечно, нет! Мне было крайне важно помочь клиенту. Ведь я понимала, что это в моих силах. Такие ситуации скорее исключение из правил, если посмотреть на мои показатели, то они сохраняются в рейтинге лучших.

Клиенты могут оценить работу оператора после разговора и даже поделиться своими впечатлениями в голосовом комментарии, представляете? Этот показатель называется CSI. За последние 7 месяцев в среднем у меня 98% положительных оценок от клиентов и множество голосовых комментариев (стр. 11 сопр.файл). Но так было не всегда. В начале карьеры я пыталась понять, почему их нет? Я вежлива, готова разобраться в ситуации, но этого было недостаточно. Я решила учиться у экспертов и мне попала в руки книга Максима Недякина «Искренний сервис». Автор учит увлекаться работой, рассказывает про благоприятную атмосферу в коллективе, и как она влияет на эффективность сотрудников.

Приводит термин «взаимочувствие». Под ним он раскрывает дружелюбное отношение друг к другу: «Мы делаем одно дело. У нас общее увлечение». Это касается не только взаимоотношений между покупателем и продавцом, но и между коллегами.

После прочтения я по-другому посмотрела на ценности компании, стала лучше понимать клиента, его потребности. Сейчас я умею не только выполнять поставленные задачи, но и превосходить ожидания покупателей.

На протяжение полугода каждый месяц я стабильно получаю положительные отзывы. Клиенты оставляют их на сайте Петрович или перезванивают на линию, чтобы передать благодарность через оператора. Особенно запомнился случай, когда клиент трижды звонил на линию, чтобы слова благодарности точно дошли до меня.

На самом деле не только я увлекаю клиентов положительным настроем, но и они влияют на меня. Даже в хмурый день, когда я начинаю диалог, настроение сразу становится лучше. Мне интересно общаться и узнавать новых людей. Работа по-настоящему исцеляет. Я рада, что нашла себя в Петровиче.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Петрович – это не просто место работы, об этом скажет каждый сотрудник. Это целый увлекательный мир.

Специалисты Контакт-центра делятся на группы. Внутри каждой создан отдельный чат, где операторы поддерживают друг друга, смеются, делятся знаниями.

В компании есть собственный внутренний сайт, в котором представлены сообщества по интересам. Моё любимое – «Новинки ассортимента». Там публикуются новые товарные позиции, операторы обмениваются опытом и общаются.

Раз в год проходит «Марафон Петровича». Каждый сотрудник зарабатывает баллы в спортивных достижениях, будь то бег, плавание или силовые тренировки. Призами становятся фирменные мерчи в виде футболок, колонок и другие. В 2021 году я усердно потрудилась и получила куртку, толстовку, плед, носки и рюкзак. Их вы увидите в видео-презентации.

Мне, как человеку близкому к спорту, откликаются такие мероприятия. Во-первых, компания поддерживает активную жизненную позицию и стремление быть здоровым. Во-вторых, соревновательный интерес заставляет преодолевать себя.

Петрович всегда за развитие. Так звучит одна из главных ценностей компании, и в подтверждение у нас есть свой Корпоративный Университет. В текущем году я подавала заявку на поступление, но победа во внутреннем отборе на «Оператора Года» поменяла планы. Я отложила обучение на следующий год, чтобы сконцентрироваться на конкурсе «Хрустальная Гарнитура».

Помимо собственной обучающей программы, компания активно взаимодействует с поставщиками. На платформу корпоративного института Ceresit у всех «Петровичей» бесплатно предоставлен доступ. С их образовательной программой я прохожу обучение с марта 2021 года.

На Новый Год проводятся различные конкурсные программы. В прошлом году в новогодний челлендж вовлечены были все мои друзья и родственники. Я сочинила собственный рэп-хит и стихотворение о работе в КЦ Петровича (стр. 12 сопр.файл).

В августе 2021 года меня отобрали в десятку лучших операторов для совместной поездки в Москву. Путешествие еще больше сблизило меня с компанией и усилило командный дух. Мы посетили строительный центр, посмотрели, как взаимодействуют отделы. Все то, о чем я рассказывала клиентам, теперь увидела в живую. Коллеги поделились со мной опытом работы, интересными историями и поговорили о жизни (стр. 13 сопр.файл).

Компания предоставляет много возможностей, от такого коннекта хочется еще больше посвящать себя работе и двигаться только вперед.

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

Самый главный наш ресурс сейчас – это Интернет. Важно грамотно им пользоваться и получать нужную информацию. С выходом на линию у меня всегда открыта база знаний. Это то место, где кратко изложена информация из нормативных документов.

Чтобы извлекать максимум пользы из рабочего времени, в перерывах между звонками я изучаю новости Контакт-центра, читаю почту, а также проверяю предыдущие заказы. В период низкого сезона успеваю просмотреть видео на тему новых технологий в строительстве.

Так как я общаюсь с большим потоком людей, важно уметь подстраиваться под человека и управлять диалогом. В этом мне помогает чтение. «Эмоциональный интеллект» Дэниела Гоулмана стала моей настольной книгой. Она научила меня распознавать типы людей, абстрагироваться от негативных высказываний, чувствовать эмоции клиента и поворачивать их в нужное русло.

Важно следить за своим эмоциональным состоянием, чтобы избежать выгорания. Во время перерыва текущей смены я обязательно делаю физические упражнения, будь то небольшая разминка, либо уборка дома. После рабочего дня я обязательно гуляю, наслаждаюсь природой и общением с семьей. Один день в неделю, в выходной, я выключаю мобильный - практикую «день без связи». Мозг отдыхает и все тело наполняется силой для новых свершений. Всего два месяца такой практики, а я уже чувствую результат.

Этой и другими идеями я всегда делюсь со своей командой. Взаимопомощь – главный двигатель наших отношений. И даже то, что своих коллег я вижу только по скайпу, а СТЦ - на фотографиях, не мешает нам быть командой. Мы едины, несмотря на сотни километров, разделяющих нас! И я счастлива быть частью семьи Строительного Торгового Дома Петрович.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Фролова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ирина Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	менеджер по продажам