CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8024

НОМИНАЦИЯ: ТРЕНЕР 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	Моргунец Олеся Валерьевна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Я внутренний тренер Контакт-Центра (КЦ) Петрович в направлении Hard skills *[2]* с 2019 года. Мой путь в компании начался 5 лет назад, когда я пришла на должность оператора. Через полгода стала помощником руководителя группы, а спустя год уже обучала свою первую группу новичков в

очном формате и первые наборы дистанционных сотрудников. Накопленный опыт взаимодействия, поддержки, управления — всё это помогло мне стать внутренним тренером *[3].*

Мои основные задачи *[4]*:

- Подготовка и сопровождение функциональных тренеров КЦ;
- Обеспечение и контроль выполнения целевых показателей КЦ;
- Формирование и корректировка учебных программ, планирование обучений;
- Создание и передача тренингов;
- Организационное сопровождение процесса обучения.

В компанию приходят люди без опыта работы в КЦ, им предстоит освоить много теории и практики, прежде чем стать отличным специалистом. Конечно, в одиночку внутренний тренер этого не сделает, поэтому у меня есть команда функциональных тренеров.

Функциональный тренер (ФТ) — это оператор, который приобрёл большой опыт работы с клиентами и коллегами, хочет учить и помогать новичкам. Такой оператор проходит конкурс и поступает в колледж тренеров: повышает свой навык общения с людьми, изучает методики преподавания. Затем он совмещает обучение групп и операторскую деятельность, но в новом статусе и, становится частью отдела обучения.

Я руковожу 30 тренерами, здесь моя основная задача — формирование эффективной и ресурсной команды: быть примером, вдохновлять тренеров на продуктивное обучение, развитие и личные достижения.

Мы знаем, что нашей общей целью является организация обучения таким образом, чтобы в нём было одинаково комфортно и тренеру, и ученикам *[5,6]*.

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

Стратегические цели компании:

- Вести эффективный бизнес, направленный на увеличение прибыли.
- Сохранять высокий уровень сервиса для клиентов.

Для нас период 2020 – 2021гг. был сложным, как и для всего бизнеса.

Из-за пандемии, когда люди остались дома и начали заниматься ремонтом, мы столкнулись с нехваткой операторов. Другая часть людей искала работу и сильно в ней нуждалась, Петрович готов был помочь и брал людей без опыта работы в КЦ, программе 1С8.

Все наборы были в дистанционном формате, а для меня это значило, что нужно подготовить команду тренеров, готовых обучать новичков удаленно и в сжатые сроки.

Каждый тренер проходит индивидуальную подготовку со мной, проводятся встречи и оказывается постоянная поддержка. На сегодня я подготовила 30 тренеров, организовала их работу с учетом планирования набора кандидатов *[7]*.

Я осознаю, насколько большая ответственность: то, что я вкладываю в тренеров, по цепочке они передают ученикам, а новички уже общаются с нашими клиентами. Когда я говорю о подготовке ФТ, то вкладываю в это понятие не только обучение работе в программах, таблицах, отчётах, мне важно, чтобы каждый тренер развивал в себе критическое мышление, был отзывчивым, добрым, честным и трудолюбивым человеком.

Период 2020 – 2021 гг. показал, что мы можем быстро обучать людей, даже без опыта работы, которые помогают увеличить прибыль компании и поддерживать высокий уровень сервиса *[8]*.

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

Ключевые показатели эффективности, или KPI, оцениваются с двух сторон:

– уровень подготовки ФТ

– уровень подготовки учеников тренерами.

1. Уровень подготовки ФТ.

Перед нами трудная и интересная задача – научить нового сотрудника: у нас есть 2 недели на теорию и 2 недели на практику, когда новичок самостоятельно оформляет заказы. Тренер курирует этот процесс и помогает группе.

Тренер должен быть подготовлен: отлично знать функционал оператора, быть стойким, уметь оказывать моральную и эмоциональную поддержку ученикам. Все уроки, которые ведет тренер, записываются, и я их просматриваю – это называется супервизия тренера. Я оцениваю, как он преподносит информацию, как группа её усваивает, как проходит практика и какие сложности бывают. Также оценивается соблюдение структуры урока, грамотность речи и взаимодействие тренера с группой. Для меня супервизия – не контроль, а возможность помочь, скорректировать работу таким образом, чтобы тренеру и ученикам было комфортно.

Еще один критерий моего KPI – анкеты обратной связи от участников обучений: ученики оценивают уровень компетенций тренера и план обучения. Обратная связь от учеников для нас важна, благодаря ей мы делаем выводы об эффективности обучения, корректируем план обучения, если это требуется.

2.Уровень подготовки учеников.

Это сложный пункт в выполнении, так как мой KPI зависит от меня и работы новичков. Но это не пугает, а наоборот – мотивирует.

Тренер использует весь багаж знаний и опыта, чтобы научить новичка разбираться в наших процессах, объяснить корпоративные документы, сложить представление о строительных материалах, научить выстраивать диалог с клиентом и брать на себя ответственность в решении вопросов. Уровень подготовки учеников мы можем оценить при помощи:

- CSI – показатель удовлетворённости клиента работой оператора *[9]*.
- Количество допущенных ошибок (обращения в службу поддержки от клиентов – СПК) *[9]*.

Процент выполняется.

Стоит учесть, что в КЦ поступают заказы сложного функционала: не только на товары, но и на услуги, нужно владеть большим объёмом теоретических и практических навыков. На этапе обучения новичкам помогает тренер. Мы понимаем, что в процессе адаптации новички всё еще подвержены риску допустить ошибку, поэтому здесь им приходит на помощь верификация (проверка и корректировка заказов) со стороны отдела качества. Таким образом нам удаётся не превышать долю обращений в СПК.

Также, мой KPI тесно связан с общим показателем NPS – индекс лояльности клиентов к компании.

Ежедневно проводится опрос лояльности среди клиентов. Исходя из ответов, в КЦ проводятся

встречи для разбора ситуаций, на основании которых составляются задания-кейсы для новых сотрудников. В первую неделю обучения новички уже выполняют кейсы, учатся взаимодействовать с клиентами, выстраивать алгоритмы. Эти мероприятия способствуют выполнению общего показателя NPS *[10]*.

Как мы видим, соблюдение ключевых показателей КЦ и мой KPI оказывают прямое влияние на стратегические цели компании. Соблюдение этих показателей и нужное количество проводимых мероприятий в КЦ позитивно сказываются на лояльности клиентов, а это значит, что клиент может нам доверять.

Эффективность моей работы складывается из того, чему я могу научить тренеров, насколько хорошо их подготовлю, как тренеры будут обучать учеников, и насколько успешно «вчерашние» новички будут работать. Каждый из нас стойкий боец, поэтому мой KPI выполняется *[11]*.

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

Новые сотрудники к нам приходят из разных сфер: инструктор по фитнесу, заведующий пекарней, агент по туризму, блогер, переводчик сериалов, искусствовед.

Мы понимаем, что обучать всех по одному шаблону неэффективно, наша программа насыщенная и требует закрепления знаний, поэтому мы назначаем домашнее задание – это хороший способ закрепить полученные знания и отработать их в тестовой 1С8.

У нас не было платформы, где можно выполнять все задания и собирать статистику по группам и ученикам. Моей целью стало найти такой сервис, но сделать это нужно было быстро и с минимальными вложениями. Таким продуктом оказался Google Classroom (далее GC) *[12]*.

С помощью возможностей GC мы смогли:

1. Сделать задания, максимально приближенные к реальности (диалог с клиентом, оформление заказа по записи звонка, проверка оформления заказов по скриншотам 1С, составление подробных алгоритмов действий, блок-схемы по процессам 1С).
2. Дать возможность ученикам выполнять задания не только с ПК, но и со смартфона в любой момент, что существенно экономит время *[13]*.
3. Сократить время ФТ на проверку заданий и обратную связь.
4. Обеспечить контроль за выполнением заданий и сбор статистики по каждому ученику или всей группы.
5. Устанавливать напоминания о предстоящих заданиях в календарь ученика.
6. Вести единый формат отчета выполнения заданий в GC.

Работа оператора описана в нормативных документах (НД) и инструкциях, их около 60, а каждый документ может состоять из 30 – 50 страниц, изучать такое количество документов долго и тяжело. Я решила, что нужно сделать из объемных документов блоки, где будет отражена суть процессов и все это будет с визуальным контентом.

Еще одной причиной, которая подтолкнула отойти от изучения НД был тот факт, что сотрудники работают удаленно. У большей части нет возможности пойти на базу и посмотреть строительный материл, на автопарк базы, поэтому хорошим решением стали визуальные презентации.

В них есть навигация, основная теоретическая информация, практические задания, скриншоты оформления в 1С, задания на проверку знаний, ссылки на ролики про наши услуги *[14]*.

Еще одним преимуществом является то, что каждый ФТ, в зависимости от успехов группы, может

комбинировать блоки и менять их местами.

Сейчас в программе 19 блоков-презентаций, которые стали отличной альтернативой изучению текстовых документов. Они представляют собой полноценный набор визуализированной теории и получили одобрение от наших учеников.

Еще одним решением стало создание видеороликов, чтобы показать процессы на строительных базах. Я и 2 тренера провели мозговой штурм, собрали обратную связь от учеников, поняли, что вызывает сложность и на какие процессы они хотели бы посмотреть, так появилась задача – поехать на базу за контентом. Я сформировала творческую команду, которая своими силами начала съемочный процесс, используя только телефон и микрофон.

Бригадир подъема Абдувахид и логист Светлана начали актерскую карьеру, а наши тренеры режиссёрскую.

Сейчас для учеников есть 20 роликов, включая виртуальную экскурсию по строительно-торговому центру *[15]*. Видео получились информативными, живыми и получили отличные отзывы от учеников и операторов.

Нам важно создавать комфортные условия обучения для новичков и для тренеров. На мой взгляд, этого можно достичь, умело применяя творческий и креативный подход к обучению. Наши подходы помогли повысить качество обучения с минимальными ресурсами.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

До работы в компании Петрович, я тоже сталкивалась с клиентским опытом – помогала людям и понимала, что всегда необходимо ставить себя на место другого человека.

В работе оператора каждый день приходится сталкиваться с выбором и с преодолением, а помогают держать верный курс личные качества и ценности, которые есть у тебя.

Сейчас я редко взаимодействую с нашими покупателями, но из своей операторской жизни я с теплотой вспоминаю ситуации, когда смогла помочь клиенту, делая то, что выходит за рамки должностной инструкции. Одна из таких историй: мне поступил звонок от бабушки, которая была расстроена тем, что купила у нас стиральную машину, а она сломалась (в Петровиче нет бытовой техники). Женщина сказала, что внук уехал, и она не знает, как ей быть и куда обратиться. Я не стала ей говорить о том, что машинку она купила точно не у нас, я постаралась поддержать её, выслушала, уточнила, из какого города она к нам звонит и какая именно у неё машинка. Выслушав её, я нашла адрес и телефон сервисного центра, куда можно обратиться, а только после этого уже сказала, что покупка была совершена не у нас. В конце нашего разговора, женщина сказала, что я её очень выручила, и она обязательно расскажет эту историю своему внуку. Такая история, конечно же, не повод для гордости, но хороший пример того, что сопереживание и готовность сделать больше являются важной частью меня.

В нашей компании есть ценность «человек в приоритете» – это отражение твоих внутренних ориентиров, которые Петрович поддерживает и считает главным правилом по отношению к клиентам и коллегам. Поэтому мне было легко взаимодействовать со своей командой тренеров, когда их было 5 и сейчас, когда более 30 человек. После рабочего дня тренер может позвонить мне и поделиться эмоциями, мы разговариваем по делу или просто так. Новые тренеры особенно нуждаются в ежедневной поддержке. Бывает, что есть сложные участники, которые требуют индивидуального подхода. Команда тренеров всегда понимает и принимает сложности, с которыми сталкиваются новички на обучении, ведь они тоже были новыми сотрудниками. Тренер готов

уделять время каждому ученику и дополнительно помогать с домашними заданиями, если кто-то попросит о помощи.

Тренер проходит подготовку к обучению, но морально сложно быть готовым ко всему: работа с группой 4 недели по 6 – 7 часов, необходимо уделить внимание каждому участнику обучения, помогать тем, кто не имел опыта работы в КЦ или продажах, желание новичков бросить все и найти работу проще, первые ошибки новичков, первые возражения от клиентов. Тут нужна я и моя поддержка, важно вселить веру в тренера и сохранить гармонию и баланс в этом периоде.

Я считаю, что мне удалось не только сохранить свои хорошие качества, но и развивать их в себе. Сегодня я ориентируюсь на команду своих тренеров.

Мне важно мнение каждого тренера, их слова и эмоции являются самыми ценными для меня. Я знаю профессиональные и личные качества каждого ФТ из команды, мы общаемся не только в рабочее время, доверяем друг другу и оказываем взаимоподдержку.

Тренеры всегда знают, что могут обратиться ко мне в любой момент и с любым вопросом, я на связи в рабочие дни и выходные.

Отражением своей клиентроориентированности я считаю не моё личное мнение, а мнение моей команды ФТ, поэтому я провожу опрос среди тренеров о своей работе *[16-18]*.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мой путь в компании начался с примера вовлеченности, потому что в Петрович меня пригласила моя знакомая.

Когда я начинала работать оператором, мне, как и всем, требовалась поддержка. Такую поддержку мне оказывали коллеги: помню день, когда мне было сложно, тогда коллега Лена угостила меня травяным чаем, а я была новым оператором, которого никто не знал. Тогда я поняла, насколько доброжелательные и душевные люди меня окружают, как они вовлечены в работу и в создание дружеской атмосферы.

Мне кажется, что есть круговорот вовлеченности внутри нашей команды: когда я чувствую, что мне не хватает сил для решения задач, то ощущаю поддержку от тренеров, они заряжают и задают вектор к цели. Я так же, как и тренеры, чувствую, когда им нужна моя поддержка, и уже я их направляю к цели.

Я стараюсь сделать проще и быстрее работу тренеров и коллег из других подразделений, расскажу на примерах:

1. Создан тренинг «Киберурок» совместно с IT-отделом, где операторы повышают навыки владения ПК и взаимодействия с сотрудниками техподдержки.

На второй день обучения есть настройка ПК, когда ученики устанавливают на свой компьютер наши программы для работы и обучения. Процесс требует помощи от тренеров и углубленных знаний по ошибкам установки. Когда всё обучение и работа проходят в онлайн формате, нужно хорошо владеть техническими навыками и при сбоях знать, в какой раздел техподдержки обратиться, чтобы коллеги оперативно решили вопрос, а клиент не ждал нас. Так и появилась идея для тренинга «Киберурок», теперь тренер может самостоятельно помочь при настройке ПК, а операторы знают в какой раздел обратиться при сбое в системе или ПК.

2. Созданы тренинги «орфография» и «пунктуация», которые помогают отвечать на запросы клиентов грамотно и писать корректные письма коллегам.

Мы омниканальный КЦ: клиенты оформляют заказы на сайте, могут позвонить, пишут в мессенджерах, отправляют заявки по почте, поэтому важно писать грамотно и говорить, подстраиваться под тот канал связи, откуда приходит заказ.

Так и появилась инициатива по созданию тренингов, которые успешно проведены для операторов и руководителей групп *[19]*.

3. Контроль показателя АНТ (среднее время обработки заказа) у учеников.

В июле 2021 мы с руководителем отдела сопровождения сайта заметили, общий показатель АНТ по отделу вырос *[20]*. Заказы стали сложнее, заказы, которые не требуют звонка клиенту или корректировок – автоматически подтверждаются. А нормы для новичков мы не ставили.

Я поставила себя задачу – отслеживать и улучшать АНТ новичков, составили с тренерами схему отслеживания заказов и помощи новичкам, ввели рубрику «лайфхаки».

По отчёту мы видим, что у сотрудников показатель приближается к норме уже на 2 – 3 месяц работы *[21]*.

Отдельно хочу сказать, что меня мотивируют и вдохновляют истории успехов моих учеников, которые работают в компании более 3 лет и занимают должности:

- Ведущие специалисты – это помощник и заместитель руководителя группы, он помогает 20 – 25 операторам своей группы стремиться к выполнению показателей;
- Эксперт-менеджеры – специалисты линии помощи, которые помогают всем операторам в нестандартных или сложных вопросах;
- Функциональные тренеры КЦ – часть моей команды, которые обучают всех новых сотрудников КЦ и помогают клиентам, как операторы.

Мой путь начался с рекомендации компании, а теперь я смело рекомендую Петрович своим друзьям. Я настолько доверяю компании, что для сезонной работы на сайте, я привела сестру Анну Моргунец. Она хорошо справилась, и теперь собирается у нас работать.

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

Для того, чтобы успешно справляться со своими обязанностями, мне важно развивать свои навыки и быть лучше себя вчерашней. Я выбираю курсы, которые точно пригодятся для меня, а знания я смогу передать команде *[сопроводительный файл 2].*

Пройденные обучения:

- Тренинг «Управление групповой динамикой» в международной школе бизнес-тренеров (ICBT) – нужен для создания позитивной мотивации на обучении с учетом индивидуальных особенностей участников и дает инструменты работы со сложными группами и сложными участниками.
- Прошла сертификацию по программе «Педагогический дизайн» и являюсь внутренним разработчиком электронных курсов – я могу создать интерактивный курс-тренажер по оформлению заказа в 1С, онлайн-симулятор диалога с клиентом.
- Авторский тренинг Элеоноры Сандуленко «Коммуникативные модели Фридеманна Шульца фон Туна для профессионалов».
- Онлайн-курсы «Тройной удар по POWERPOINT» и «Продвинутый курс» в Академии презентаций BONNI&SLIDE – я делаю красивые и современные презентации и обучаю этому своих тренеров.

- Обучение по созданию «Чат-ботов» – планирую создать себе помощника, который поможет тренерам еще быстрее получать информацию от меня и в любое время, а потом для учеников сделаем виртуального тренера для помощи с выполнением ДЗ.
- Приняла участие в тренинге по управлению проектами и изменениями «Корпорация Арктика» – это нам поможет принимать изменения, делать верные выводы и искать разные решения одной ситуации.
- Сейчас продолжаю обучение по курсу «Методист образовательных программ» в Skillbox – это поможет мне более профессионально и эффективно подойти к написанию программ обучения и тренингов.

На этом не останавливаюсь, начала проходить курс «визуальные презентации», «критическое мышление», все это поможет мне и команде достигнуть поставленных целей.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Быть внутренним тренером – сложная и трудоёмкая задача, на мне ответственность за себя, показатели тренеров и всех новых сотрудников КЦ.

Важно постоянно развиваться, побеждать себя каждый день, быть настроенной на достижение целей, извлекать опыт из сложных ситуаций, а самое главное – любить своё дело.

Я оцениваю свою эффективность с двух сторон: тем, что можно измерить и тем, что нельзя.

К тому, что можно измерить относятся мои личные целевые показатели и показатели КЦ.

За 2021 мой KPI выполняется *[11]*.

Общие показатели КЦ выполняются:

- СПК ниже 0,09% *[9]*;
- CSI 90% и выше *[9]*;
- NPS 80% и выше *[10]*;
- SL 92% и выше *[22]*.

К тому, что нельзя измерить относятся наши взаимоотношения с командой.

За 2021 год удалось:

Сохранить и увеличить команду настоящих профессионалов, людей, у которых горят глаза от слова «обучение».

Провести активные мероприятия, спортивные тренировки и творческие мастер-классы для команды тренеров. Например, летом мы всей командой сплавлялись по реке на рафтах.

На 2022 год ставлю себе новые задачи *[23]*:

Создать проект «Интервью с новым сотрудником» вместе с отделом персонала. Видео поможет справиться с волнением на новом месте работы.

Написать план обучения для людей старше 40 лет и без навыков владения ПК.

Внедрить геймификацию в обучение.

Сформировать кадровый резерв тренеров, в котором уже сейчас 41 кандидат.

Тренеры, окружающие меня, помогают чувствовать поддержку каждый день, являются смыслом моей деятельности. Единство команды – то, что делает меня сильнее: общая нацеленность на результат, огромное желание преодолевать себя, использование творческого подхода и новые

идеи. Я уверена, что могу быть достойным примером своей команде, мне хочется, чтобы люди чувствовали мою поддержку, испытывали яркие эмоции, были уверенными в себе и вдохновлялись *[24,25].*

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Моргунец
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Олеся Валерьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Внутренний тренер КЦ