

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8251

НОМИНАЦИЯ: ТРЕНЕР ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Gett
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ростов-на-Дону
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	150
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://gett.com/ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Мерзлякова Анастасия Андреевна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/Y_aHZmc0epQ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Добрый день, уважаемое жюри. Меня зовут Анастасия Мерзлякова, я из Ростова-на-Дону. **Пять лет работаю удалённо в компании Gett**, начав карьерный путь с позиции специалиста поддержки. Сначала я получила повышение до супервайзера, а **последние два года провела в роли эксперта по обучению и мотивации персонала.**

Gett — международный сервис для заказа такси и доставки, основанный Дэйвом Вайсером в 2010 году. Gett предлагает решение для частных клиентов и бизнеса в Израиле, Великобритании и России, являясь лидирующим игроком на мировом рынке корпоративного такси. **Глобальная миссия компании сегодня — создание SaaS-платформы** (Software as a Service, программное

обеспечение как услуга) **для корпоративных клиентов**, которая объединит в себе множество агрегаторов такси со всего мира.

За технологиями всегда стоят люди. Пока разработчики совершенствуют продукт, мы неустанно совершенствуем сервис. Департамент клиентского опыта Gett в России сегодня (сопроводительный файл 1, слайд 2) — это штатная команда менеджеров (включая меня) и 3 аутсорсинговых партнера (Kelly Services, City-Call, Audiotele) со 150 специалистами.

В соответствии с потребностями бизнеса **мои задачи** делятся на четыре крупных блока (слайд 3):

- Обучение и адаптация новичков
- Развитие hard- и soft-компетенций специалистов
- Поддержание высокого уровня мотивации и вовлеченности команды
- Информирование команды посредством email-рассылок, наполнение и актуализация образовательных ресурсов (База Знаний, iSpring)

Моя цель как внутреннего тренера — обеспечение непрерывности обучения на всех площадках (lifelong learning) и единства понимания стандартов сервиса. Для меня важно помочь каждому специалисту реализовать свой потенциал и гордиться вкладом в создание лучшего сервиса на рынке наземного транспорта для B2B-клиентов.

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

Gett как заказчик помогает партнёрам достичь желаемых результатов. Передав найм на аутсорс, компания сохранила право утверждения кандидатов. **Я участвую в проведении финальных собеседований специалистов поддержки.** Задаю вопросы, помогающие понять, с какими ситуациями сталкивался кандидат на протяжении его профессиональной деятельности. Так **на поведенческом интервью я оцениваю его soft-скиллы и соответствие корпоративным ценностям Gett.**

Я провожу онлайн-обучение новичков на двух площадках из трех. На третьей площадке по условиям взаимодействия обучением новичков занимается штатный тренер, с которым я всегда на связи: вместе анализируем достигнутые результаты, актуализируем Базу Знаний и создаём материалы в iSpring (системе дистанционного обучения). Кроме того, регулярно проводим калибровочные сессии и встречи по качеству совместно с экспертами. Нашу службу поддержки клиенты любят за персональный подход и отсутствие строгих скриптов. На слайде 4 приведены **средние показатели новичков в 2021 году: CSAT за первый месяц работы** (Customer Satisfaction, оценку ставит клиент сразу после общения со специалистом) — **4.9** (соответствует KPI команды, о которых расскажу далее), **за третий месяц — 4.92.**

Большинство новичков меняет профессию и из дизайнера, повара или бухгалтера (примеры профессий сотрудников) становится специалистом поддержки. **Моя задача — сделать период адаптации и к компании, и к коллективу, и к профессии максимально комфортным.** Продолжая процесс развития hard- и soft-компетенций, необходимо сохранить у команды высокий уровень вовлечённости и мотивации, используя в том числе немонетарные методы. Мы регулярно проводим опросы вовлечённости (слайд 5), а также другие опросы и встречи 1-2-1, чтобы оценить удовлетворенность условиями труда.

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

Работа в контактных центрах часто воспринимается кандидатами как временная и лёгкая. За 5 дней обучения (требуется мне с учётом практики для подготовки специалиста к рабочей смене) я помогу снять «розовые очки» и увидеть увлекательный челлендж вместо серой рутины. Важно вдохновить, помогать, мотивировать в личностном и карьерном развитии. Я учу ребят воспринимать Gett как бизнес-школу международного уровня, а не просто один из проектов аутсорс-партнёра.

Мои показатели KPI завязаны на качестве обслуживания: CSAT выше 4,9 по каждому из трёх направлений (частные клиенты, корпоративные клиенты, водители).

Удовлетворённость пользователя остаётся высокой вне зависимости от текучести кадров, внедрения новых функций и других изменений. В 2021 году мы стали сотрудничать с Audiotele (Ржев), заключили стратегическое партнёрство с «Ситимобил», обновили дизайн клиентского приложения и стали доступны в 1000 населённых пунктов России. Каждая задача — это челлендж и для меня, нужно заранее провести тренинги, создать материалы разного формата, убедиться, что все специалисты готовы к вопросам от пользователей. **Динамика за 2021 год отражена на слайде 6. В течение 10 месяцев мы всегда показывали результат выше KPI.**

Что касается текучести, аутсорс позволяет оперативно регулировать состав с учётом сезонных колебаний и потребностей заказчика. Мы стараемся сохранять базовый состав сильных специалистов и радуемся, когда поздравляем ребят с годовщинами и повышениями. **По данным за 2021 год мы обновили состав на 34,6%, но сохранили 36,6% сотрудников, работающих на проекте более 1 года, и 28,8% сотрудников, работающих на проекте более 3 лет. Если учесть, что средняя текучесть по российскому рынку контакт-центров колеблется около 40% (Источник: <https://www.apexberg.ru/kb/articles/analiz-pokazateley-tekuchesti-kadrov/>), на нашем проекте она ниже.**

В прошлом году мы столкнулись с тем, что несмотря на маркеры в теме (ACTION — если от специалиста требуется действие, INFO — для новостей), специалисты могут невнимательно прочитать письма и не всегда сразу усваивают важную информацию из массовых рассылок. **Я внедрила ежемесячные тесты в iSpring для проверки знаний по новостям и остаточных знаний по темам, не теряющим актуальности.** Обратную связь в конце теста я учитываю при подготовке новых материалов. Со специалистами, показавшими низкие результаты, ошибки разбираю персонально. После анализа ответов я делаю рассылку с похвалой лучших, а также рассылку и дополнительные тренинги по вопросам, вызвавшим больше всего затруднений.

Результаты за 2021 год приведены на слайде 7. Средний показатель второй год динамически улучшается и держится выше 80%. Следуя классической модели оценки эффективности обучения профессора Дональда Киркпатрика, мы отслеживаем внедрение знаний в работу при рандомной проверке кейсов. Конечная цель — качество сервиса, а не балл по тесту. Электронные курсы, тесты и тренажёры адаптированы для просмотра с компьютера или смартфона.

Я участвую во встречах с глобальной командой разработчиков, чтобы своевременно проинформировать команду о новшествах. Большинство новичков 2021 года — представители поколения Z. Они быстро осваивают программы, но не всегда обладают опытом в службах поддержки и работали ранее удалённо. Кроме первичного курса об истории компании и корпоративных ценностях, **я разработала и внедрила интро-курс с лайфхаками от опытных коллег по организации времени и рабочего пространства в режиме хоум-офиса. Он помог ребятам быстрее влиться в команду, а также снизить уровень стресса от жизненных перемен (выводы на основе бесед 1-2-1).**

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

Чтобы выстроить обучение от простого к сложному, **я создала в iSpring траекторию обучения**. Теперь материалы можно проходить в том порядке, как они открываются по траектории. В системе дистанционного обучения также настроены автоматические напоминания о дедлайнах прохождения материалов, что позволило не тратить время на индивидуальное напоминание специалисту, а также повысить показатель обученности по конкретным материалам и по площадкам в целом в среднем на 8%.

Для новичков я разработала «Памятку Gettera» с описанием программ и важной информацией, которой они чаще всего пользуются (статусы поездок, очереди для перевода обращений). Getter — это любой специалист на нашем проекте, вне зависимости от того, на какой площадке и даже в какой стране он работает.

С развитием онлайн-обучения у многих компаний остро встал вопрос о вовлечённости учеников. Одно дело включить камеру при созвоне с тренером, другое — не потерять интерес при самостоятельном прохождении материалов. **В качестве решения я внедрила персональный чек-лист в Excel.** Файл содержит блоки тем по дням. Новичок отмечает, какие разделы с ним сегодня разобрали. В отдельном столбце можно записать возникшие при закреплении материала вопросы и на следующем созвоне задать их тренеру. Чек-лист позволяет ученику быть более вовлечённым в процесс, а в дальнейшем доступен супервайзерам смены.

Чтобы к работе сразу формировалось серьёзное отношение, важно показать человеку, что тут безопасно, интересно и перспективно. Столкнувшись с непониманием специалистов, какой карьерный рост возможен, **я предложила идею создать Career Map**, где мы привели примеры коллег, продвинувшихся по карьерной лестнице, а также расписали скиллы, которыми нужно обладать на разных должностях. По образованию я журналист, это помогает легко разобраться в новой теме и подготовить материал с максимумом пользы. **Я личным примером показываю, что можно сменить профессию и пройти путь от специалиста до менеджера.**

С целью повышения информированности команды я пробовала запустить аудиодайджест в формате слайда с анимированными блоками озвучиваемых новостей. **Две трети слушателей первых выпусков оценили идею на «5» и выразили готовность получать такие выпуски раз в неделю.** Однако формат назначения дайджеста в iSpring устроил не всех, специалисты посчитали, что было бы лучше, если бы файл высылался сразу в письме (что противоречило изначальной задаче — устранить неэффективность работы с почтой).

Чтобы снизить отток во время обучения, **я стала после утверждения кандидатуры проводить онлайн мини-день знакомства**, а не сразу обучать основам. Вместе слушаем звонки, читаем чаты. Новичок не вникает в порядок действий в системах, но видит картину в общем: с какими вопросами, в каком эмоциональном состоянии обращаются пользователи. Понимает, действительно он хочет стажироваться или недооценил свой уровень стрессоустойчивости. С момента внедрения (осенью 2021 года) удалось выявить двоих кандидатов, отказавшихся от дальнейшего обучения.

Я считаю важным с первого дня не забывать хвалить и поощрять инициативы. **Недавно я анонсировала «Кофе с тренером» — короткую встречу в Zoom за чашкой кофе или чая**, которую в рабочее время может мне назначить любой желающий с целью микрообучения (короткого и персонального), разбора сложного кейса или передачи своей идеи. Этой возможностью за последний месяц воспользовались 5 человек.

Даже хобби — скетчинг — помогает мне в работе. **Я начала оформлять WOW-кейсы в виде комиксов** (слайд 8) и провела встречу, где рассказала о своём увлечении. После неё ряд специалистов тоже стали рисовать в свободное время.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Личный опыт помощи клиентам стал для меня отличной базой. Мне важно не быть только тренером-теоретиком. Я и сейчас периодически обрабатываю обращения пользователей, помогаю ребятам, отвечающим клиентам в чате. Так я могу прочувствовать изнутри работу специалиста в программах, а также показать команде, что я с ней в одной лодке.

При знакомстве с новичком я спрашиваю его разрешения стать взаимными подписчиками в соцсетях. Это позволяет мне анализировать, что ребят волнует и окружает в обычной жизни, а затем строить мотивационные стратегии в обучении. Под контролем тренера новичок начинает помогать пользователям, обратившимся с вопросом по завершённому заказу, чтобы не растеряться в спешке. А после того, как почувствует больше уверенности, приступает к работе с запросами от пользователей в активной поездке.

В рамках командировки в Kelly Services (Нижний Новгород) летом 2021 года я пообщалась со специалистами персонально и **провела тренинг на тему «Качества и скиллы идеального Gettera».** В игровом формате мы поменялись ролями на собеседовании, и участники пытались понять, подходит нам кандидат в команду или нет. После обучения мы **прокатились вместе на теплоходе (слайд 9).** Для некоторых это была первая речная прогулка с экскурсией, несмотря на проживание в Нижнем Новгороде. Так мы показали ребятам, что даже в привычном можно увидеть новое и интересное.

Чтобы познакомить новичка с командой, **мы с коллегой запустили рассылку Hello, new Getter.** Рассказываем об образовании и опыте, хобби новичка, первом впечатлении и ожиданиях от работы. В ответ ребята пишут приятные пожелания. **Параллельно мы запустили рассылку Forever Getter,** где пишем об опытных специалистах и менеджерах, их карьерном пути и интересных фактах биографии. Архив рассылок я залила на общий Google.Диск.

Специалисту поддержки важно знать типовые ситуации и быть готовым к неординарным. Развивать эмоциональный интеллект, чтобы вывести любой разговор в конструктивное русло. На моём авторском тренинге по эмпатии мы слушали звонки и вместе размышляли не столько о качестве консультации, сколько о том, что сейчас чувствует человек на другом конце провода.

Наши геттеры ориентированы на бизнес-цели, разделяют их, чувствуют **персональную ответственность за результат.** Чтобы мотивировать ребят развивать навыки самостоятельно, еженедельно **я рассылаю анонсы бесплатных вебинаров на образовательных платформах** (Skillbox, «Нетология», GeekBrains и т.д.). На платформе Skillbox специалисты могут приобрести курсы с хорошей корпоративной скидкой. Результаты опроса специалистов о необходимости таких анонсов представлены на слайде 10.

Мы учим решать вопрос клиента здесь и сейчас. Раз в месяц проводится встреча в Zoom специалистов и руководителя департамента клиентского сервиса, где все могут задать вопросы об изменениях в департаменте, а также по любой интересующей тематике.

При планировании задач на квартал я собираю предложения от руководителей направлений, оцениваю планы по набору специалистов, важные ожидаемые изменения в процессах, появление новых функций приложения. Кроме того, принимаю во внимание результаты опросов специалистов, комментарии и пожелания по обучению.

Я регулярно приглашаю коллег из других департаментов (маркетинг, маркетинг, антифрод) рассказать о специфике деятельности, обсудить вопросы взаимодействия. Все дополнительные образовательные мероприятия проводятся в часы минимальной нагрузки, чтобы в

них могло поучаствовать максимально возможное количество специалистов без ущерба для линий. Желающие могут присоединиться и в выходной или посмотреть запись в удобное время.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

На протяжении пяти лет работы в компании **я пользуюсь услугами Gett для заказа такси и доставки**. Это позволяет взглянуть на продукт с точки зрения пользователя, понять, какие ситуации могут возникнуть. В пути я часто общаюсь с водителями (не раскрывая место работы), чтобы увидеть процесс с их стороны.

Миссия моей деятельности как корпоративного тренера — создать развивающее пространство для сотрудников. **К разработке обучающих материалов и проведению вебинаров я стараюсь привлечь опытных специалистов**, дать им возможность развить критическое мышление, прокачать ораторское мастерство. **Помогаю управлять дискуссией в роли фасилитатора**.

В 2021 году наш специалист участвовала в «Хрустальной гарнитуре», в номинации «Оператор года», сдавала письменный экзамен в Москве. В роли тренера **я сопровождала специалиста** и извлекла полезные уроки. Стала уделять больше внимания объяснению принятых в сфере контактных центров терминов и обучать ребят навыкам презентации. Отмечу, что специалист в этом году получила повышение и стала экспертом по контролю качества звонков.

Специалисты поддержки работают на аутсорсе, однако **для меня, как для эксперта по мотивации, важно сохранить единый дух Gett**. Мы вовлекаем ребят с площадок в общие активности: приглашаем на встречи с внешними спикерами (Анна Львова (о голосе), Ксения Ильинович (о тайм-менеджменте)) и т.д. Организовали English Club по Zoom, так как специалистам важно сохранять высокий уровень разговорного английского. Личным примером я мотивировала ребят проверить грамотность на «Тотальном диктante» и прокачать скорость печати с помощью уроков на сайте Ratatype. Ко Дню смеха я подготовила встречу, где мы вспоминали забавные кейсы, что помогло снятию стресса.

На Новый год мы вместе придумывали сценарий поздравительного ролика от департамента. Желающие утрированно изображали, как они работают на удалёнке (из ванной, гамака и т.д.). Я координировала процесс, напоминала о дедлайнах и участвовала в съёмках. Мы поздравляем специалистов как с общими праздниками, так и с личными (рождение детей, свадьба). Рассылаем лучшие кейсы, чтобы учиться у коллег не только на ошибках.

Я нередко провожу онлайн-онбординги для новичков из смежных департаментов. Многим из них в дальнейшем потребуется тесно коммуницировать с нами (например, продакт-менеджеры отдела разработки), поэтому важно понимать основы (как клиент может обратиться в поддержку, какими программами мы пользуемся). До пандемии такие встречи проводились моими коллегами в московском офисе. Однако интерес к онбордингу в департаменте клиентского опыта остаётся высоким и после перехода в онлайн-формат. **68% участников поставили онбордингу высший балл (10) и ещё 25% — 8-9 (слайд 11)**. Оценок от 1 до 4 не было.

Я создала общий чат с тренерами из департаментов корпоративных продаж (b2b) и доставки в целях обмена новостями из сферы образования, анонсами конференций, а также формирования единого подхода к обучению в компании. С департаментом b2b мы совместно оплачиваем лицензию в iSpring (что позволяет в том числе экономить затраты компании). Тестируем с тренерами новые материалы друг друга как фокус-группа и проводим брейншторминги. **Для департамента корпоративных продаж я разработала онлайн-курс по работе в CRM-системах, получивший положительные отзывы коллег**.

Однажды в праздничные дни у коллег из службы безопасности отсутствовала возможность оперативно посмотреть данные в CRM-системе, чтобы ответить на запрос правоохранительных органов. Я отправила им необходимую информацию, за что впоследствии мне объявили благодарность в корпоративной рассылке и прислали небольшой подарок.

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

Если тема несложная, в рамках персонального обучения я предлагаю изучить теорию самостоятельно на базе iSpring, а затем по Zoom разобрать вопросы и кейсы. **Формат «перевёрнутого класса»** позволяет рационально использовать время тренера. **В 2021 году я прошла сертификацию iSpring по продуктам iSpring Learn и iSpring Suite**, чтобы создавать максимально вовлекающие и информативные материалы (курсы по программам со встроенными элементами контроля, микрокурсы по конкретным ситуациям, тесты, тренажёры). Для дополнительной мотивации в iSpring я настроила геймификацию (бейдж и баллы за прохождение).

В 2021 году я прошла курс «Школа экспертов Нетологии». В курсе затронуты такие важные аспекты андрагогики, как удержание внимания, повышение активности во время занятия, работа с негативом. **На вебинарах я использую Zoom-опросы** (с обязательным вводным вопросом, чтобы расшевелить аудиторию). **Владею также навыками работы с платформой GetCourse**, интерактивными **досками Miro**, сервисами **Kahoot и Mentimeter**.

Недавно я прошла онлайн-обучение в EdMarket по программе «Мотивационная стратегия в онлайн-обучении взрослых», после чего составила карту эмпатии новичка (слайд 12) по модели Дейва Грея (основателя компании XPLANE, автора книг по визуальным практикам мышления) и по-новому взглянула на аудиторию создаваемых материалов. Этот курс оплачен работодателем, задания и дипломная работа получили хорошие отзывы преподавателей. Перечисленные выше и другие сертификаты отражены на слайдах 13-16.

В развитии вовлечения и мотивации **отмечу также роль игрового обучения (edutainment)**. **Онлайн-квиз** помог укрепить командный дух и выявить ребят с лидерскими качествами. Для онлайн-корпоратива я **подготовила презентацию, мы угадывали, кто есть кто из коллег по детским фотографиям**, что тоже помогло сплотить команду.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Нужно идти в ногу и с развитием бизнеса, и с развитием индустрии онлайн-обучения в целом. Опыт на позиции супервайзера, которую я занимала до эксперта по обучению, помог мне развить такие актуальные компетенции как управление людьми, решение сложных задач и ведение переговоров. **В 2018 году я прошла обучение по темам: «Кросс-функциональное взаимодействие», «Ориентация на результат», «Командная работа», «Навыки проведения совещаний» в рамках бизнес-игры «Перевозчики» в Москве (BIRC International).**

Поскольку часть совещаний у нас проходит на английском языке, для меня важно поддержание знания языка на высоком уровне. **В 2021 году я прошла курс разговорного английского Spoken Upper-Intermediate в онлайн-школе Skyeng, а также курс письменного бизнес-английского для переговоров.**

Дополнить итоги хочу анонимной обратной связью обо мне и моей работе от коллег, полученной в рамках недавнего опроса 360. Я всегда с благодарностью отношусь к фидбэку,

поскольку такие отзывы помогают увидеть точки роста, а также подсветить достижения и вдохновить на новые свершения. **Отзывы представлены на слайде 17.**

В 2021 году в компании была запущена программа менторства Gett Mentor, в которой я приняла участие и как ментор (для менеджера департамента корпоративных продаж), **и как менти.** Наставник (HR бизнес-партнёр компании) помогла мне определить дальнейшие шаги на пути к карьерным вершинам. Сейчас я заканчиваю онлайн-обучение на платформе Skillbox по программе «Менеджер по обучению и мотивации персонала». Параллельно начинаю развивать личный бренд эксперта в соцсетях. В будущем я хочу пройти обучение международного уровня, а также посетить офисы Gett в других странах.

Благодарю за прочтение и оценку эссе, а также команду Gett за поддержку.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Мерзлякова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анастасия Андреевна
ДОЛЖНОСТЬ	Эксперт по обучению и мотивации персонала