

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8326

НОМИНАЦИЯ: ПРОДАВЕЦ ГОДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Сбербанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Екатеринбург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1022
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Золотова Ольга Владимировна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/p0KbnUPNPGs

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Меня зовут Золотова Ольга. Старший специалист Отдела Телемаркетинга Контактного центра Сбербанка, г. Екатеринбург. Работаю в отделе 4,5 года. В мои должностные обязанности входит продажа продуктов и услуг банка по телефону.

Я универсальный специалист. Продаю кредитные карты, потребительские кредиты, страхование, индивидуальные инвестиционные счета, паевые инвестиционные фонды. Основная моя особенность – творческий подход к любому процессу. Моя цель – достичь наивысшего результата в продажах среди сотрудников канала Телемаркетинг. Моя деятельность направлена не только на свой, но и на общий результат, ведь высокие цели достигаются командой единомышленников с единой системой ценностей.

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

Основа моего мировоззрения - это активная жизненная позиция. Мое кредо: «Если я могу что-то сделать, то почему же это сделаю не я?»

Сбер - быстроменяющаяся компания, и я всегда готова к изменениям. Любой новый проект – это мой проект! Двигаясь вперед, сама, я веду за собой команду и всегда делюсь опытом со своими коллегами.

Я приношу пользу банку, стране, и планете в целом, оформляя 10% от своих продаж в режиме «онлайн». Это позволяет экономить природные и человеческие ресурсы.

Одна из стратегий Сбера – это найти максимально персонализированный путь клиента с помощью своих предложений. В диалогах я всегда подчеркиваю это фразой: «Именно поэтому вам поступило такое предложение».

Как и Сбер, я стараюсь быть для клиентов навигатором в меняющемся мире. Любой предлагаемый продукт я представляю клиенту как изменение, улучшение для него. Предлагая «онлайн» оформление, я помогаю клиенту оптимизировать его средства, его время, его энергию. Каждый клиент уникален и важен для меня так же, как важен для Банка.

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

Результаты моей работы за 9 месяцев 2021 г. являются подтверждением звания «Лучший продавец»:

- Моя воронка продаж, в 2 раза выше средней воронки по Контактному центру.
- Мой коэффициент качества выше среднего значения в 1,5 раза и составляет 0,95.
- Мой рейтинг выше среднего значения на 24% и составляет 124 балла
- Я принесла банку прибыль, в размере 1,76 млн. рублей, что в 3 раза больше, чем средняя прибыль от одного сотрудника Телемаркетинга (0,74 млн. рублей).

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

С самого начала работы в Телемаркетинге меня волновала идея: как сделать так, чтобы продать быстро и продать качественно. Я изучала и типы клиентов, и техники продаж.

И как ни странно, одну, очень интересную технологию, помогла мне разработать пандемия. Это теория, которую я сама для себя назвала теорией «Возврата». И она была успешно реализована. В разработке идеи мне помогли труды Зигмунда Фрейда. Я изучала психоанализ ранее, но понимание того, что это можно применить в продажах, ко мне не приходило. В одном из своих трудов Фрейд описывал психопатию 1 мировой войны: «Огромный красочный полный надежд мир сузился до

размеров одной маленькой комнаты. Когда осознание происходящего пересиливает подсознательную веру в бессмертие, начинается паника». Вот именно это у нас и происходило с февраля по апрель 2020г. Я поняла, что во время паники реакция людей становится одинаковой и прогнозируемой. И действительно, бегущим вверх по Титанику было всё равно, интроверты они или экстраверты. Во время паники остается только СТРАХ.

Это понимание и помогло осуществлять продажи. Работает это просто. В диалоге с клиентом я обращаю внимание на «оговорочки по Фрейду». Именно в них скрывается истинный страх клиента. Как только я нашла страх, мне надо его уменьшить, сдуть, как воздушный шар. И превратить ситуацию в преимущество! И продажа пошла.

Технология «Возврата» заключается в том, что, как и Фрейд, я предлагаю вернуться назад, в прошлое (на месяц или два), вспомнить свои планы на будущее...

«И вот сейчас, когда все продажи стоят, вот именно сейчас(!), надо брать кредит и покупать! Ведь когда рынок оживится, это будет для вас стоить в 3 или 5 раз дороже!».

Подсознательную надежду на будущее я перевожу в осознанную потребность, и мои продажи взлетают вверх. Теория «Возврата» себя оправдала. Я транслировала ее на коллег. Это позволило увеличить конверсию в нашей команде и достичь результата в 1,5 раза превышающего результат ближайшей команды конкурента.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

За 4,5 года работы в Телемаркетинге я не стала говорить языком робота. Мое желание удивлять и радовать клиентов качеством услуг, отношением, всё так же актуально. Я часто слышу благодарности в свой адрес. Именно индивидуальный подход позволяет мне сохранять коэффициент качества на уровне 0,95 баллов, при среднем значении в нашем канале продаж 0,65 баллов. Мои продажи в качестве лучших практик изучают другие команды. В любом звонке я понимаю, что я – голос банка, который предлагает именно то, что подходит конкретному клиенту. Вместе с банком клиент имеет возможность развиваться, преумножать свои доходы и воплощать мечты в жизнь.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Я - лидер коллектива. Обладаю большим объемом знаний и могу проконсультировать сотрудников по любому вопросу.

Также я являюсь мультипликатором для новых сотрудников. Делюсь с ними знаниями и опытом.

В своей группе я помогаю руководителю, беру на себя дополнительные задачи. Выступаю в отделе инициатором участия в социальных, экологических проектах в составе команды Высшей Лиги.

Ставлю танцы, пишу стихи, песни, снимаю фильмы. Занимаюсь спортом и привлекаю к этим занятиям других.

Я делаю это для того, чтобы мы оставались единой командой. А еще, потому что умею и хочу это делать. И у меня это получается!

Всё это позволяет мне делиться своей энергией, получать обратную, еще большую, энергию массового удовлетворения, радости от создания чего-то нового. А значит, у меня и моих коллег

создается новый мощный энергетический поток, который впоследствии помогает более эффективно работать.

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

Чтобы развиваться, сохранять, и повышать эффективность, я непрерывно обучаюсь. В Сбере мне предоставлены для этого широкие возможности и современные ресурсы. Чем я активно пользуюсь - обучаюсь в Виртуальной школе. Мне нравится, что программы позволяют получить теоретические и практические знания. Мои любимые темы: психология и продажи. В результате за полгода я изучила такие темы как: «Возьми стресс под контроль», «Тренажер по мышлению и креативности», «Навыки бесконфликтного общения», из серии «Мастерская продаж»: «Искусство ценного предложения» и «Мастерство звонка», из серии «Soft Revolution»: «Как управлять своими эмоциями» и «Как интересно выступить публично».

Мне интересно знакомиться с новостями и первой знать о трендах в современных продажах, цифровых технологиях. Например, о клиентах-просьюмерах.

Полученные навыки позволили мне в 2021 г. занять 1 место в рейтинге Мультипликаторов канала Телемаркетинг.

По результатам работы в 2021 г. я была выбрана для участия в конкурсе «Лучшие в рознице». Стала лидером. Заняла 1 место. Впереди меня ждет чудесный приз - поездка в международный санаторий «Мрия».

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Я – Лучший продавец! Потому что я адаптивна к изменениям любого масштаба: в команде, в компании, в стране, в мире. Каждый раз, находя новое решение, я понимаю, что нет предела совершенству. В своём арсенале я оставляю только те «наработки», которые приносят удовлетворение клиенту и максимальный результат банку.

Постоянный поиск техник продаж и их трансформация, и, как следствие, мои результаты, позволяют мне оставаться на первых позициях рейтинга.

Я совершенствую себя, наш банк и наше окружение, делая лучшее на что способна.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Золотова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	старший специалист