


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №23ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НОМИНАНТ	Никита Майоров
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Самара
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	150
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.sberbank.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/omkF1qia-oc

ВАШЕ ЭССЕ

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

Впервые я стал специалистом call-центра в 2013 году. Изначально для меня это была работа на лето, которая затянула на долгие годы. До работы оператором у меня был опыт в работе кредитным менеджером, поэтому работа в направлении взыскания задолженности меня не только не пугала, но и вызвала интерес. Я сразу почувствовал, что эта сфера мне подходит. Мне нравится, что каждый клиентский кейс индивидуален и нет ни одного диалога, похожего на другой. Уже через год мне удалось поехать в командировку для передачи опыта специалистам call-центров других городов (Москва, Красноярск, Владивосток) из моего родного города Самара. Год за годом я улучшал навыки ведения переговоров, развивался в сфере взыскания, подстраиваясь под новые законы. Это позволило мне стать Главным специалистом, быть наставником как для новых специалистов, так и для уже опытных.

При работе важную роль играет умение быстро устанавливать контакт, найти правильный подход. Не менее важно для оператора уметь кратко и четко изложить информацию, но при этом

оставаться человеком, а не роботом-автоинформатором. Стрессоустойчивость всегда позволяет мне контролировать диалог, чтобы контакт с клиентом был результативным. Я передаю через голос уверенность и спокойствие, а также положительный настрой. А мое умение быстро ориентироваться, самостоятельно принимать решения и управлять диалогом помогают мне в этом.

У меня есть опыт общения с людьми на всех этапах взаимодействия, от выдачи кредита до взыскания просроченной задолженности на этапе исполнительного производства. Десятилетний опыт в данном направлении позволяет мне работать и обучать этому коллег, на любых стадиях взыскания просроченной задолженности, оставаясь при этом клиентоориентированным.

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

Региональный центр дистанционного взыскания задолженности - это команда, которая работает с клиентами на всей территории России. Каждый диалог с клиентом индивидуален, у каждого своя причина, по которой клиент вовремя не вносит платеж. Мне предстоит выяснить, что именно произошло и помочь найти выход из этой ситуации. Моя задача - помочь клиенту сохранить долгосрочные отношения с Банком, предложить все возможные варианты решения проблемы, учитывая личную ситуацию, донести до клиента, что банк в первую очередь его партнер, который готов к конструктивному диалогу по текущей проблеме. Мир вокруг нас быстро меняется, стресс, и напряжение вокруг усиливаются с каждым днем. В такой непростой ситуации приходится прикладывать больше усилий, чтобы укрепить эти отношения с клиентом. Поэтому моей задачей в переговорах является не спорить, а понять суть проблемы клиента и главное его эмоции, найти к нему подход, и совместно найти варианты решения.

Мое положительное влияние на организацию заключается в том, что мои переговоры должны быть решающими, так как я работаю на этапе Hard. Зачастую клиенты на данном этапе уже не видят выхода из сложившейся ситуации. Моя задача - договориться с клиентом и как следствие защитить интересы банка.

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

Повышение качества кредитного портфеля Банка является основным функционалом нашего подразделения.

Основными критериями оценки моей работы является:

Кэф_SUM - процент выполнения плана, от урегулированного NPL. Рассчитывается исходя из урегулированной суммы взыска, по отношению к поставленному плану взыска. За текущий год с января по октябрь средний процент выполнения составляет - 110,2%

К_KP - доля выполненных обещаний по отношению к плану взятых обещаний. Данный показатель показывает, какой процент обещаний был исполнен клиентом и он урегулировал вопрос с оплатой кредита. Средний показатель за последние 10 месяцев - 110,8%

К_KP_RPC - доля выполненных обещаний от всех контактов. Этот показатель показывает какой процент оплаты проходит, от состоявшегося разговора с клиентом. Данные берутся от обещаний, незавершенных диалогов и отказов от выплаты. Средний показатель за последние 10 месяцев - 107,4%

Качество ведения телефонных переговоров (все диалоги с клиентами записываются, после

чего оцениваются сотрудниками Отдела контроля и качества). Данный показатель формируется так же за счет благодарностей от клиентов, которые оцениваются автоматически. Средний показатель выполнения плана по качеству за 10 месяцев – 102,2%.

Чтобы успешно справляться с задачей по взысканию, я стараюсь в переговорах соблюдать несколько важных моментов:

Дать возможность понять клиенту, что Банк – его партнер и готов помочь. Звонок, связанный с просроченной задолженностью, вызывает у клиента защитную реакцию. Для того чтобы клиент не закрылся, смог услышать и понять мой посыл, прежде всего я проявляю эмпатию и уважение вне зависимости от манеры общения клиента и предыдущего исхода других переговоров. Всегда смотрю всю имеющуюся информацию по клиенту, предыдущие комментарии, заявления или обращения составленные им. Стараюсь избегать моментов которые могут быть восприняты клиентом как агрессия или нападение с моей стороны.

Важно вести с клиентом открытый диалог, для того чтобы понять истинную причину, по которой клиент вышел на просроченную задолженность. Такой диалог поможет верно, подобрать мотивацию для клиента, которая сможет раскрыть клиенту все преимущества своевременной оплаты долга. Например, не переплатит неустойку и штрафы, сможет в дальнейшем воспользоваться кредитованием, либо избежать более негативных последствий. Важно дать понять клиенту что в телефонном диалоге можно найти решение его проблемы и выход из сложившейся ситуации.

Так же важно при переговорах иметь спокойный и уверенный тон голоса, не поддаваться эмоциям и при этом уметь управлять диалогом, если клиент хочет высказаться, то дать ему эту возможность. Важно, чтобы после нашего диалога клиент осознал все положительные последствия при оплате долга.

Итогом нашего диалога с клиентом является обещание, и такой показатель как - **К_КР** доля выполненных обещаний. Это критерий, на котором основывается ключевой показатель выполнения мною планов. Таким образом, чем больше взятых мной обещаний будет выполнено, тем выше будет уровень урегулирования задолженности и показатель **Кэф_SUM** будет на высоком уровне.

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

Нам, операторам необходимо индивидуально подходить к каждому клиенту, креативно вести диалог и мотивировать клиента на оплату. Важно донести до клиента, что его трудности являются временными. Именно здесь я обращаюсь к своей креативности – веду каждый диалог разнообразно и творчески. Таким образом клиент понимает, что в его проблеме заинтересованы, что он ведёт диалог с живым человеком.

Сотрудник, который хочет иметь перспективы, обязательно должен уделять особое внимание саморазвитию. В моей работе важно совершенствовать навыки убеждения и ведения диалога. Это поможет добиваться результата.

В современном мире есть множество вербальных и невербальных приемов, которые способны «вносить» в мозг человека определенную информацию с целью изменения его мышления и поведения. Данные техники помогают расположить к себе кого угодно, договориться даже с самым несговорчивым человеком. Получить тот ответ, который нужен, успешно провести переговоры. Данные психотехники дают новый взгляд на проблемы, позволяя не только решить их самым легким и быстрым путем, но и извлечь из этого максимальную выгоду.

Инструменты, которые я использую в работе:

Вербальная подстройка к эмоциям - помогает расположить человека к себе, поддерживает интерес к коммуникации, располагают к разговорчивости и откровенности. В данный момент будут уместны короткие уточняющие вопросы и использование подбадривающих слов. Пример: *«Да, я вас понимаю! Какие альтернативные варианты, вы видите?»*

Мета модель языка - это техника, при помощи которой, используя особые уточняющие вопросы, можно лучше понимать ход мышления собеседника и соответственно правильно на него воздействовать, в рамках ведения диалога по взысканию просроченной задолженности. Пример: *«На каком сайте Вы разместили резюме о поиске работы? Пробовали ли Вы найти подработку? Кто-то из родственников пытается Вам помочь?»*

Позиция наблюдатель, диссоциация от ситуации дает возможность отстраненно посмотреть на происходящее со стороны. Данная техника направлена на работу с возражениями клиентов, а также на работу с собой с целью поддержать клиентоориентированный подход. Пример: *«Какие меры Вы предпринимаете для решения сложившейся проблемы? Давайте посмотрим на ситуацию с положительной стороны!»*

Разговорный рефрейминг позволяет нам иначе интерпретировать ситуацию, переосмыслить мышление и восприятие с целью придания им позитивной окраски. При помощи рефрейминга мы можем изменить оценку ситуации (вещи, человека, процесса) и, соответственно, поведение. Например, про одного и того же человека, можно сказать что он жадный, а можно сказать, что он домовитый. Делает он все то же самое, а вот смысл разный. Пример: *«Согласен, что Вы уже неоднократно вели беседу с сотрудниками банка, но согласитесь, что уходя от разговора, Вы проблему не устранили. Решить данный вопрос нужно вместе и как можно скорее, так как банк с вами сотрудничает. После погашения просроченной задолженности, Вы сможете, написать заявление на реструктуризацию и банк обязательно его рассмотрит».*

Данная практика используется для смены взгляда на происходящее, и помогает показать клиенту проблему с другой стороны, показать плюсы в случае ее решения и перспективы дальнейшего сотрудничества с банком.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Качество ведения телефонных переговоров является основным показателем, подтверждающим достойный уровень клиентоориентированности.

Для того, чтобы переговоры были более эффективны необходимо соответствовать определенным ценностям Банка. Ценности Сбербанка - Я - лидер, Мы - команда, Все - для клиента - это основа отношения к жизни и работе, внутренний компас, помогающий принимать правильные решения в сложной ситуации.

Так же в Банке регулярно проводится замер **уровня удовлетворенности и лояльности** клиентов (CSI). Это необходимо для принятия решений о дальнейших шагах развития как отдельных продуктов и услуг, так и Банка в целом. Данные исследования помогают выявить сильные и слабые стороны, определить степень влияния различных факторов на общую удовлетворенность и лояльность клиентов. После диалога клиент может получить сообщение с опросом о качестве обслуживания оператором, ведение качественного диалога позволяет получить максимальную оценку.

Уровень выполнения данного показателя, подтверждает правильность и эффективность выбранной

мною стратегией при работе. Отсутствие жалоб от клиентов, зафиксированные благодарности, так же подтверждают мою клиентоориентированность, в соответствии с ценностями Банка.

«Поняв проблему, можно найти решение» на мой взгляд, именно это выражение является неотъемлемой частью клиентоориентированности. У каждого клиента индивидуальные проблемы и трудности по оплате кредита. Имея огромный опыт работы в данной сфере, можно найти выход из сложившейся ситуации и донести грамотный аргумент для мотивации клиента на погашение просроченной задолженности.

Однако, в моей работе важно наладить контакт не только с клиентами, но и с коллективом. Мне важно чувствовать себя частью команды. Именно полноценные взаимоотношения внутри коллектива помогают мыслить более масштабно, узнавать новые методы работы, в кратчайшие сроки решать любой возникший вопрос. Для этого я часто участвую в командообразующих мероприятиях, где могу не только проявить себя как активный и целеустремленный человек, но и завести новые знакомства и новых друзей, а так же помочь, если это будет необходимо. Поэтому call-центр для меня является особым местом, где я могу получать наслаждение от своей работы и от общения с коллегами.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Сбербанк - это стремительно и динамично развивающаяся компания, которая не просто стремится соответствовать современным трендам, но и во многом их задает! Именно здесь я научился ставить цель и ее добиваться, находить выход практически из любой ситуации.

В работе и в жизни я руководствуюсь принципами:

Сделай свою страсть и работу единым целым и занимайся этим с людьми, с которыми вы хотите быть рядом;

Не жалеете времени и энергии на то, чтобы прийти к согласию с коллегами, потому что в результате совместная работа будет приносить вам удовольствие;

Необходимо постоянно развиваться и совершенствоваться;

Способность импровизировать делает нас более гибкими и стойкими личностями, которые умеют успешно справляться с возникающими проблемами;

Не быть однобоким, необходимо иметь хобби, чтобы развитие было гармоничным.

Благодаря нашему центру я смог поучаствовать во многих мероприятиях и проявить себя как человека с активной жизненной позицией, всегда готовой прийти на помощь.

Вот основные примеры:

Организовал сбор средств для оказания помощи от нашего отдела приюту для животных «Твои друзья». Вместе с коллегами мы посетили приют и оказали помощь в уходе за животными.

Организовал командообразующее мероприятие с отделом, с целью поддержать корпоративный дух и просто провести приятно вне рабочее время. Где каждый раскрывается не только как коллега, но как человек, с которым можно весело провести время вне офиса. В неформальной обстановке многие узнают друг о друге, начинают дружить. Важно поддерживать дух команды и сплоченности.

Собрал команду и принял участие в съемках видео ролика в честь годовщины нашего центра. По итогу которого наша команда оказалась сильнейшей в одной из номинаций и получила

соответствующую награду.

Принял участие в общем корпоративе региональном центре дистанционного взыскания задолженности 2022 года, где был капитаном одной из команд. По результатам испытаний наша команда оказалась на высоте и по итогу оказалась на подиуме, подняв над головой кубок.

Агитировал коллег, привлек друзей и знакомых для участия в социальном проекте, по сбору школьных принадлежностей для малоимущих семей. Проект назывался «Соберем ребенка в школу».

Все это дает мне возможность делать то, что я хотел, помогать людям. Помогая другим, мы также инвестируем в свое собственное будущее и будущее наших детей.

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

В такой сфере как взыскание важно знать методы работы с клиентом на разных стадиях, для этого я прохожу различные тренинги и вебинары, где рассказывают и обучают различным техникам ведения переговоров по взысканию. Это помогает узнать тонкости процесса взыскания с правильной стороны, применить приобретенные навыки в своей работе, и не допустить ошибок, которые могут привести к жалобе или недовольству клиента. Так же важно регулярно совершенствовать навык общения, публичных выступлений. В этом помогают совместные игры на психологических тренингах.

Необходимо понимать тенденции рынка. Все это поможет не только более глубоко и детально разобрать конкретную ситуацию клиента, но и помочь ему, например, в случае потери клиентом работы, мы можем направить ему sms, где будет ссылка на сайт, по которой можно разместить резюме о поиске работы. Для того, чтобы успешно справляться с работой - необходимо постоянно развиваться и совершенствовать компетенции.

Один из приоритетов политики Сбербанка - это люди, сотрудники. Я очень горд, что работаю в такой организации как Сбербанк.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Майоров
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Никита Валерьевич
ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист