

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №23ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НОМИНАНТ	Банникова Полина
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Авито
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Санкт-Петербург
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	1300
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.avito.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/tzbtPxjrvq8

ВАШЕ ЭССЕ

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

2020 год перевернул жизни многих людей. Я не исключение. Меня зовут Банникова Полина и в 2020 году судьба приготовила мне встречу с Авито. С того самого момента я стала частью неотъемлемого для большинства россиян сервиса - маленькой, но очень важной деталью бесперебойно работающего механизма службы поддержки. Сейчас я ведущий специалист голосовой поддержки профессиональных пользователей в вертикали Недвижимость, который помогает получать помощь нашим клиентам максимально быстро и качественно.

Миссия моей работы - давать людям возможность улучшать жизнь себе и другим.

Цель моей работы - сохранение лояльности клиентов путем качественного сервиса, что приведет к росту прибыли компании.

Ежедневно я ставлю перед собой личные цели:

1. Перевыполнить таргет по производительности;
2. Быть более профессиональнее, чем вчера;
3. Помочь большему количеству пользователей чем вчера.

Мои должностные обязанности - это прием и обработка входящих обращений. Дополнительно, в первые полгода работы я подтвердила свою экспертность и стала верифицированным наставником. Таким образом в мой рабочий день входит еще и обучение новых стажеров, отслеживание их показателей, составление чек-листов, памяток и других вспомогательных материалов.

Наставничество - это любимая часть моей работы. Потому что я, как амбассадор Авито, могу в полной мере рассказать стажерам о том, что для нас ценно, и благодаря большому опыту могу продемонстрировать на практике.

Приступая к работе, я всегда держу в голове ценность компании: все начинается с потребностей пользователя. Так и мой рабочий день начинается с этого.

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

По своему определению поддержка - это помощь и содействие. Очень важно, чтобы каждый человек получал поддержку в любой сфере его жизни.

Я, как специалист по работе с клиентами, являюсь лицом компании. Именно со мной ежедневно контактирует большинство пользователей. Я считаю своей ответственностью помочь клиентам в решении как простых, так и самых сложных вопросов, чтобы он почувствовал, что компания, которой он доверяет, заботиться о нем и поддерживает.

Мое понимание процессов работы и целей компании помогает клиентам оставаться лояльными и услышанными. Они доверяют компании и возвращаются к нам снова и снова.

Оценив уровень сервиса и подход к решению задач в форс-мажорной ситуации, клиенты будут уверены, что при любом другом раскладе их запросы будут обработаны не менее профессионально.

Эту мысль я стараюсь донести до всех стажеров.

- В качестве наставника я адаптировала более 100 стажеров за 2 года, которые научились оказывать качественную поддержку пользователям, вышли на эффективные показатели спустя 1-2 недели самостоятельной работы и стремительно развиваются в компании. Многие получили повышение в должности, а некоторые перешли работать в другие отделы благодаря соблюдению показателей.
- По своей инициативе я проводила вычитку обращений, решенных нашими сотрудниками. На основе этой вычитки проводился анализ основных ошибок, проводился разбор ошибок со специалистами, а также на основе этого анализа составлялись чек-листы, памятки и тесты, что позволяло новым сотрудникам закрепить информацию, а опытным сотрудникам освежить в памяти знания. Благодаря такой активности процент критических ошибок снизился на 2% (стр.3 сопр.файл).

В будущем я бы хотела сделать еще больше для своей компании. Делать вклад, который будет упрощать работу сотрудникам и улучшать сервис.

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

В нашей работе есть определенные показатели, которые указывают на эффективность работы наших процессов и позволяют оценить нашу производительность. Они называются операционные метрики и влияют друг на друга.

Например, АНТ - это среднее время обработки обращения. Выполняя этот показатель, я могу повлиять на более масштабную метрику, например, CSAT. Чем быстрее пользователь получит ответ, тем выше будет его лояльность. Или есть показатель critical error accuracy, то есть % обращений, в которых нет критических ошибок по отношению к общему числу проверенных обращений. Не совершая critical error, я также влияю на более важные метрики CSAT и FCR, так как я даю пользователю точную и верную информацию при первом касании.

Изначально я решила для себя, что я буду ставить себе цели каждый рабочий день. Это правда. Я просыпаюсь каждое утро, занимаюсь утренней рутинной и когда наступает время работы, сажусь за свое рабочее место и ставлю цель - перевыполнить цель по АНТ, при этом соблюдая регламенты. За два года работы это правило превратилось в привычку. Я считаю, что это один из факторов моего успеха.

Благодаря этой привычке, выполнение моей цели по АНТ всегда выше 100%.

Еще я поняла, что таким образом ежедневно мотивирую себя быть лучше, чем вчера. Но самое главное, что я могу мотивировать своих коллег и показывать, что все возможно.

Еще есть более незаметный для всех показатель ACW, но не менее важный, потому что он напрямую влияет на АНТ. Это время, которое мы тратим на обработку обращения после завершения диалога.

С гордостью могу сказать, что работая всего 4 месяца в голосовом канале, я сократила постобработку на 74%. Сейчас мой ACW составляет всего 7 секунд. Это позволяет обрабатывать больше входящих контактов, тем самым не заставляя клиентов ждать ответа в очереди.

Также важный момент то, что дополнительно я работаю в письменном канале службы поддержки, когда в голосовом канале низкий поток обращений. Высокий уровень экспертизы позволяет мне соблюдать и выполнять все KPI в обоих каналах.

Для проверки уровня знаний материала и навыков поиска в базе знаний каждый месяц мы проходим тестирования. Более чем за два года работы все 26 тестирований были сданы на 100%, что подтверждает мою экспертность.

Также две ежегодные верификации знаний были написаны на 100%.

Помимо подтверждения «хардовых» навыков, в Авито ежегодно проводится реверификация наставников. В нее входит:

- обратная связь по результатам встречи;
- обучение стажера с помощью метода «инструктаж».

В сентябре 2022 года я успешно сдала этот экзамен с первого раза.

Так как служба поддержки работает 24/7 и пользователь должен получить помощь как можно скорее, важно соблюдать расписание. Авито работает как непрерывный механизм, поэтому важно чтобы все детали были на месте. За это отвечает одна из наших метрик - Punctuality. Мой показатель составляет в среднем 97% за последние 6 месяцев при норме 95% (стр.4 сопр.файл).

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

Какие инновационные и креативные подходы я применяю в своей работе?

Во-первых, это большое количество обратной связи. Так как я каждый день работаю с базой знаний и имею представление, что могло бы улучшить работу сотрудников, то у меня есть возможность передавать пожелания по изменению регламентов. Таким образом, в течение года я передала более 40 предложений для контент-отдела, что позволило сотрудникам сократить время обработки обращения в среднем на 10 секунд.

Во-вторых, я считаю, что один из ключевых факторов успеха - это грамотно организованное рабочее пространство. Мой браузер идеальный тому пример. Все регламенты и статьи рассортированы по папкам в закладках, а те, которыми я пользуюсь чаще всего закреплены на панели. Это позволяет мне быстро открыть нужный скрипт или нужный инструмент. На рабочем столе всегда стоит термокювета с теплой водой и мячик - антистресс. Он помогает направить свои иногда неуместные эмоции в нужное русло.

Все люди абсолютно разные, кто-то спокойный, кто-то более темпераментный. Работая в службе поддержки, мы должны уметь находить подход к каждому клиенту, но при этом не забывать про себя.

Поэтому важно быть еще и тонким психологом, понять, когда лучше промолчать, а когда использовать «присоединение» или нежное перебивание. С этим мне помог специальный вебинар, на котором нам рассказали, как применять все эти методики, а также дали возможность попробовать их на практике.

Еще у меня есть свой личный лайфхак, который помогает мне сохранять спокойствие. Если у пользователя плохой день и он хочет покричать, то просто убавь у себя звук. Тогда голос клиента будет восприниматься как обычный и ты сможешь спокойно продолжить консультацию.

Еще у нас в компании есть проект под названием «Локомотив». В этом проекте есть доступ к большому количеству курсов, литературы и заданиям. Я являюсь активным участником этого клуба. Там я в свободное время прошла большое количество софтовых тренингов, которые помогли мне эффективно взаимодействовать со своими коллегами, успешно проводить адаптации и мероприятия со стажерами. На постоянной основе я использую навык постановки цели по SMART. Правильно поставленная цель = достигнутая цель. Особенно важно грамотно ставить цели для новых сотрудников, когда они только привыкают быть частью большого механизма.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Когда я вспоминала примеры проявления моей клиентоориентированности, то в голове постоянно всплывала одна ситуация. Сначала я не хотела рассказывать эту историю, потому что она казалась не такой вдохновляющей, но поразмыслив, поняла, что тогда я думала именно о клиентах. Даже скорее переживала.

Я работаю в вертикале Недвижимость. Все мы понимаем, что когда человек приходит на нашу площадку, чтобы продать или сдать свою недвижимость, то он доверяет нам. Но иногда случаются непредвиденные ситуации, например, технические неполадки. Я как специалист службы поддержки, не могу напрямую повлиять на быстрое решение бага, но я могу приложить больше усилий, чтобы помочь клиенту.

Так случилось, что в вертикали Недвижимость произошла неполадка с проверками достоверности объектов, из-за которой пользователи не могли воспользоваться Авито в полной мере и опубликовать свои объявления. При этом они заплатили деньги компании. Когда пользователи начали понимать, что быстро эта проблема не решится, они начали просить компенсацию, что вполне нормально с их стороны, но столкнулись с отказом.

Обрабатывая такие обращения, я ставила себя на место этих людей и полностью понимала их негодование и мне хотелось им помочь.

Тогда я приняла решение посоветоваться со своим супервайзером, ведь была возможность компенсировать по другой причине, но так как это была нерегламентированная ситуация, то сама я не могла принимать такое решение.

Тогда я начала отправлять такие обращения напрямую супервайзеру с запросом согласования компенсации. Это позволило быстрее дать положительное решение клиенту и сохранить их лояльность. Конечно так не могло долго продолжаться, потому что у супервайзера много своих задач и обязанностей. Тогда я предложила вынести этот вопрос на калибровку. Как итог этой ситуации, у сотрудников службы поддержки появилась возможность компенсировать пользователям их потраченные средства.

Я думаю, что второй пример полностью демонстрирует какой я человек в жизни. Мне поступил совершенно обычный на первый взгляд звонок. Я поздоровалась, представилась и услышала в ответ: "Здравствуйте, девушка, я очень хочу помочь своему другу, он немой и не может с вами говорить, но ему очень нужна ваша помощь." Я растерялась. Но не потому что наш клиент не мог говорить, а потому что поняла, что не смогу сейчас никак помочь. Я не могу консультировать по чужому профилю, ведь это персональные данные.

В момент, когда я отказывала в консультации и просила написать пользователя нам самостоятельно, то услышала такое отчаяние в голосе, что сердце пропустило удар. Также стоит добавить, что пользователь писал нам, но из-за большого потока обращений не мог оперативно решить ситуацию.

Я приняла решение, что я сделаю все, что в моих силах. Я сообщила пользователю, что передам полностью его ситуацию коллегам, которые посмотрят, что можно сделать для его друга. Спустя некоторое время в течение дня я открыла обращение, которое передала и увидела, что пользователю помогли. На моем лице засияла улыбка.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Авито - это не просто место, где мы работаем, а еще и новые возможности, новые интересы, новое общение и яркая, разнообразная жизнь.

Не могу вспомнить ни одного месяца, чтобы в нашей компании не было какого либо конкурса, праздника или благотворительных мероприятий.

Мне нравится то, как Авито активно участвует в благотворительности и дает возможность своим сотрудникам принять участие. Так я ежегодно вместе с компанией помогаю собрать нуждающихся детей в школу.

Летом я также приняла участие в благотворительном забеге «Яркая жизнь», где пробежала 3 километра со своими коллегами и посетила приют для животных, где мы играли с собаками и выгуливали их.

Еще Авито подарила мне возможность испытать невероятные эмоции, которые я запомнила надолго. Я стала участником забега «Гонка Героев». Мы бежали 5 километров и перед нами было 26 испытаний от трехметровых заборов до бассейна с ледяной водой. Я не знала, что мой организм и мое тело способны на такое. А самое крутое, что я смогла разделить все эти невероятные эмоции со своими коллегами.

Я ценю то, как моя компания мотивирует сотрудников работать и добиваться лучших результатов. Я ощущаю на себе это ежедневно. Расскажу один из ярких примеров.

В сентябре Авито исполнилось 15 лет и в честь этого был масштабный корпоратив в Москве, куда приглашали лучших специалистов, которые доказали это своей работой и своими результатами. Я стала одним из этих счастливицком.

Не могу в полной мере описать свои ощущения от этого праздника, потому что, чтобы понять это надо побывать там.

Огромное количество людей, которые любят свое дело, тысячи улыбок, фееричное шоу с приглашенными звездами, пение в унисон всем залом.

Я благодарна компании за то, что они ценят труд своих сотрудников и дарят им такие возможности, незабываемые эмоции и простое, обыкновенное счастье.

Совсем скоро в компании пройдет первая в истории спартакиада, где я тоже приму участие в качестве чирлидера. 16 лет своей жизни я подарила танцам и являюсь мастером спорта по спортивным бальным танцам, поэтому для меня это возможность снова проводить время в коллективе, репетируя танцевальные связки и получая удовольствие (стр.5 сопр.файл).

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

Помимо моей личной эффективности для меня очень важно, в какой команде я работаю. Мне нравится работать в команде амбассадоров, которые понимают цели компании и умеют пользоваться инструментами для достижения этих целей.

Я стараюсь выстроить свою работу со стажерами и командой по принципу книги Патрика Ленсиони «5 пороков команды».

Есть пять пороков:

1. недоверие;
2. уход от конфликтов;
3. безответственность;
4. нетребовательность;
5. безразличие к общему результату.

В первом случае я объясняю, что всегда нужно быть честными, относиться к работе добросовестно и уметь признавать свои ошибки. Когда сотруднику есть что скрывать, то появляется атмосфера

подозрительности.

Из недоверия вытекает второй порок. Люди, которые не доверяют друг другу, не могут дать честную, конструктивную обратную связь или выйти на диалог. Происходит молчаливое согласие. Я за здоровый конфликт и интересную дискуссию.

Третий порок самый опасный, ведь из-за недоверия и молчаливо принятых решений «для галочки», сотрудники считают, что это не их зона ответственности. И тут сразу всплывает 4 пункт, потому что если никто не несет ответственность, то и требовать не с кого. Все считают, что это не их дело и лучше в это не лезть.

И как вишенка на торте - безразличие к общему результату.

Важно донести эту информацию до стажеров или для новых коллег по команде, что вся компания это неразрывная цепочка. Если одно звено, например, одна из команд, будет слабым, то порвется вся цепь и цели не будут достигнуты.

Таким образом эта практика пересеклась с одной важной ценностью Авито - мы верим в свою команду. Для нас важна поддержка и доверие.

В центре клиентского сервиса Авито мы поддерживаем вас и друг друга.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Банникова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Полина Олеговна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист по работе с пользователями