


ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №23ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

НОМИНАНТ	Шайтанов Андрей
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Банк ФК Открытие
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	60
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://open.ru
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

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

Меня зовут Андрей, я – эксперт отдела позднего дистанционного взыскания банка «Открытие». В компанию я пришёл в декабре 2014 г. на должность специалиста по взысканию задолженности на ранней стадии (DPD 5-30 дней) с низко-балансовыми договорами в группу S1, через несколько месяцев я стал работать в S2 с более высоко-балансовыми договорами. Целью работы было выведение клиента из задолженности в максимально короткий срок в полном объёме. За время работы всегда занимал лидирующие позиции по всем показателям. В 2016 году я приступил к работе на поздней стадии взыскания задолженности в группе «финансовый консультант», с разнообразным функционалом, здесь впервые удалось поработать с программами по снижению

финансовой нагрузки клиента, в том числе с реструктуризацией и рефинансированием, задачей наряду с качественным взысканием задолженности было максимальное погружение в финансовое положение клиента и предложение ему условий, наиболее отвечающих его интересам и интересам банка. Здесь я так же неоднократно становился лучшим сотрудником по итогам месяца и квартала и достигал наивысших результатов за счёт целеустремлённости, клиентоцентричности и стремления добиться результата.

А уже с 2017 года я работаю в группе Soft-hard с самыми проблемными активами банка, (DPD > 90) здесь от меня требуется применение всех навыков, приобретённых ранее в других отделах, но уже на более высоком и качественном уровне.

Мои обязанности:

- Телефонные переговоры с клиентами с целью взыскания просроченной задолженности;
- Переговоры с клиентами посредством мобильного чата и мессенджеров по просроченной задолженности;
- Решение конфликтных ситуаций;
- Кроссфункциональное взаимодействие со смежными подразделениями.
- Точечная работа с высокобалансовыми клиентами с ОСЗ > 3 млн. руб.

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

Я являюсь частью команды Soft-hard которая, в свою очередь, является частью большой семьи Департамента проблемных активов, где каждый из сотрудников прилагает максимум усилий на взыскание задолженности и урегулирование тяжелых жизненных ситуаций наших клиентов и, конечно, для достижения финансовых результатов банка «Открытие». Я, как часть этой команды, с самого начала моей деятельности ставил для себя цель занимать лидирующие позиции (быть первым среди равных), с чем успешно справлялся на всех этапах работы и по всем показателям.

Регулярно добиваюсь перевыполнения индивидуальных целей, что в свою очередь позволяет достигать целей подразделения и банка в целом.

В рамках функционала наставничества я передаю свой опыт новым сотрудникам, которые показывают высокие результаты.

На основе моих переговоров отделом по повышению и развитию сотрудников взяты «Лучшие-Практики», которые включены в скрипт переговоров и помогают новым и опытным сотрудникам в работе с клиентами.

Качество моих переговоров положительно влияет на имидж банка, что подтверждается высокими оценками отдела контроля качества.

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

В Collection существует несколько ключевых показателей, которые имеют влияние друг на друга:

- Сбор – сумма денежных средств, полученных в результате внесения платежей клиентами, которые имеют ПЗ;
- Конверсия – соотношение предоставленных обещаний клиентов об оплате и процентом их выполнения;

- Выполнение индивидуальных показателей (ИПЗ) – процент выполнения сотрудником целевых показателей группы.

По вышеуказанным показателям я стабильно являюсь лидером в своей группе позднего взыскания SoftHard. Так в сентябре 2022 года по показателям сбора я опередил средний сбор по группе на 580 тысяч рублей (1 253 888 ? против 673 397 ?). Суммарно я взыскал за полгода (с апреля по сентябрь 2022 г.) на 2 255 000 рублей больше, чем в среднем сотрудники моей группы.

Сбор больших сумм возможен благодаря тому, что мне удается подобрать важный для клиента аргумент, качественно отработать возражения. В следствие этого большой процент клиентов после разговора со мной находят и вносят денежные средства в счет погашения просроченной задолженности по кредитным продуктам (то есть выполняют обещания, которые дали во время нашего разговора). Всё это влияет на показатель Конверсии, по которому я являюсь постоянным лидером в своей группе. Ознакомиться с графиком по данному показателю вы можете в моей презентации. В среднем конверсия по моим клиентам выше на 14% относительно моих коллег по группе (за период с апреля по сентябрь 2022 года). Самым результативным месяцем по конверсии стал сентябрь 2022 года, когда разница между моим результатом и результатами других сотрудников группы SoftHard была 19%.

Превышение показателей сбора и конверсии позволяют мне лидировать и в выполнении индивидуальных показателей (целей). Успешное достижение целей на месяц влияет на результаты квартала и года. Ответственность и профессионализм позволяют оставаться мне результативным. В августе 2022 года я перевыполнил план на 188%, тогда как группа в целом выполнила его на 112%.

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

Креативность — это такой же навык, как и любой другой, например, клиентоцентричность, исполнительность, пунктуальность, финансовая грамотность и другие.

Креативность в переговорах, на мой взгляд, — это сочетание нескольких факторов, которых нужно придерживаться:

- Гибкость в рассуждениях, то есть способность переключаться с одного хода мыслей на другой;
- Координация факторов, то есть способность удерживать в голове несколько вариантов развития переговоров и событий;
- Способность концентрироваться на заданной «линии» переговоров столько, сколько это необходимо не отвлекаясь.

Также к инновациям и креативности можно отнести «фишки» (фразы, вопросы, предупреждения), которые я применяю в разговорах с клиентами. Они послужили основой для памятки «Фишки опытных сотрудников», где собраны лучшие практики опытных сотрудников (и меня в том числе). Данная памятка является важной частью каждого рабочего места. Особенно ценят наши «фишки» новые сотрудники, которые помогают им адаптироваться в среде collection.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиентоориентированность — это не слащавая интонация и вопрос: «Чем я могу помочь?». Это фундаментальный подход и искреннее желание помочь клиенту. В Collection

клиентоориентированность — это особое умение не перейти грань и не свалиться в одну из крайностей, либо потакания клиенту, который по сути является должником, и потерять лидерство в разговоре, и не перейти в чрезмерное давление на клиента и грубость, которая клиента оттолкнёт, и тогда добиться поставленной цели будет гораздо сложнее.

Умение найти баланс в разговоре с клиентом, давая понять о необходимости выполнения требований банка, и уважительном отношении к клиенту с действительным желанием помочь и разобраться в любом самом сложном вопросе, считаю главным правилом для клиентоориентированного взыскателя.

На основании моих переговоров и моих компетенций формируется мнение о банке. Получая информацию в разговоре с клиентом, я всегда стараюсь встать на его место — это позволяет лучше понять клиента и подобрать ключи к решению его проблемы и максимально эффективно повлиять на ситуацию.

За время работы я научился понимать эмоции клиента и гасить конфликтные ситуации в их зачатке. В этом мне помогает ряд правил:

- Дать оппоненту в конфликте полностью высказаться;
- Показать оппоненту интерес к тому, что он говорит;
- Предлагать оппоненту сотрудничество по решению конфликта;
- Всегда оставлять возможность оппоненту сохранить лицо;
- Показать уважение к оппоненту;
- Оставаться открытым и честным;
- Искать и предлагать компромиссы;
- Искать и находить объединяющие пункты;
- Вести разговор в деловом стиле;
- Не перебивать и не оскорблять.

Для того, чтобы быть по-настоящему клиентоориентированным, одного желания мало, необходимо обладать достаточными техническими компетенциями и знаниями.

В качестве примера хочу рассказать об одном случае из моей практики. Произошёл он 31 декабря: днём позвонил мужчина, клиент нашего этапа взыскания задолженности, и сообщил, что только что внёс крупную сумму для полного погашения задолженности через кассу отделения нашего банка. Я, проверив состояния его счетов, выяснил, что счёт его арестован судебными приставами исполнителями, и направил клиента обратно в отделение банка, где попросил его снять денежные средства со счёта, пока они ещё не были списаны приставами. Далее я зашёл на сайт ФССП и обнаружил, что судебная задолженность клиента давно погашена. Это подтверждал и сам клиент. Выяснив, что клиент имеет на руках постановление судебного пристава о том, что задолженность погашена, я попросил клиента съездить домой за этим документом. А я в свою очередь связался с отделением банка, в котором клиент производил оплату, и предупредил сотрудников, что клиент вернётся с документами на снятие ареста, и о том, что они должны сделать, чтобы оперативно внести этот документ в банковскую систему. Клиент вернулся в банк, предоставил постановление и внёс платёж. В итоге клиент вовремя внёс оплату, которая списалась в счёт погашения его просроченной задолженности. Клиент вошёл в новый год без долгов, а я и наш отдел успешно выполнили годовой план.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Банк «Открытие» — это не только место работы. Каждый сотрудник знает — это второй дом,

богатый на развитие и развлечения.

В банке проводятся корпоративные соревнования на ежеквартальной основе, а также конкурсы на лучшего сотрудника месяца и лучшего сотрудника года, с ценными подарками в виде подарочных карт в магазин электроники. Я, как и другие сотрудники, участвую во всех конкурсах и регулярно становлюсь победителем.

Ежемесячно проводятся развлекательные мероприятия и мероприятия, направленные на сплочение коллектива, такие как: деловая игра «Остров», в которой мы соревновались командами, «заstraивая тропический остров». Моя команда в этой игре одержала победу! Также был субботник, на котором мы слушали лекцию по ландшафтному дизайну и пробовали свои силы в высаживании декоративных растений; интеллектуальные игры квиз, в которых я также неоднократно побеждал. А еще активные мероприятия, такие как тренировки по волейболу и тимбилдинг на свежем воздухе. Что приятно, за активности мы получаем призы.

Руководство банка не оставляет сотрудников без обратной связи и на ежеквартальной основе проводятся «томатные встречи», на которых любой сотрудник может задать интересующий его вопрос руководителям высшего звена. А также на них рассказывается о перспективах развития департамента банка в целом.

В офисе есть всё для комфортного отдыха: стол для настольного тенниса, приставка play station, есть релакс-комната и комната отдыха, где мы можем отдохнуть и набраться сил или отметить различные тематические праздники и дни рождения.

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

Неоднократно я становился победителем корпоративных соревнований, таких как лучший сотрудник месяца и квартального конкурса на лучшего сотрудника, а также более года непрерывно находился в группе excellent (это сотрудники с лучшими результатами в рейтинге персональной эффективности), а также получал призы как лучший сотрудник, по оценке группы контроля качества.

В достижении этих результатов мне помогают проводимые в банке мероприятия, тренинги, обучения. В том числе пройденный мной тренинг Дины Буш - бизнес-тренера, коуч-консультанта, консультанта по вопросам организации бизнес-процессов в сфере collection. Мы изучили типы личностей клиентов и как с ними работать, приемы от манипуляций со стороны клиентов, подведения итогов разговора, коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

Подводя итог, хочу сказать, что все 8 лет моей работы в банке «Открытие» — это непрерывный процесс совершенствования моих профессиональных качеств, личного потенциала, уровня ответственности за себя и коллег. Каждый новый этап в работе ставит новые интересные задачи, которые я до сегодняшнего дня успешно решаю. Благодаря поддержке всего нашего дружного коллектива.

Конкурс «Хрустальная гарнитура» является очередным интересным вызовом для меня, который, я уверен, принесёт массу положительных эмоций, впечатлений, и опыта!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Шайтанов
----------------	----------

ИМЯ ОТЧЕСТВО	Андрей Сергеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Эксперт

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность
Бейрис	Кристине Яновна	начальник отдела
Силантьева	Марина Николаевна	начальник отдела координации корп-ых программ