CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9231

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖЕР

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Газпромбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	60
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.gazprombank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Тагайкина Анна Николаевна
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Добрый день! Меня зовут Тагайкина Анна.

Вот уже 5 лет я собираю и пишу рецепты приготовления идеальных сотрудников.

Путь в контактном центре Банка я начала оператором входящей линии. Я всей душой полюбила эту кухню.

Через полтора года успешно прошла конкурс на должность Руководителя группы. Да, у меня был маленький стаж в компании и не было опыта в руководящей должности, но желание работать со своей командой, желание карьерного роста и упрямство оказались сильнее страха.

Через 2 года меня пригласили в Телемаркетинг Начальником Отдела. Это был нестандартный цех. Отдел специализировался на продажах, и в то же время консультировал клиентов на входящей линии. Тут и пригодились навыки и знания специфики работы в сервисном обслуживании.

Через год из-за расширения команды потребовался новый цех. Сегодня в моем отделе консультируют тех клиентов, которые подали заявку на оформление продуктов Банка через

цифровые каналы связи. Моя команда состоит из 3 руководителей групп, те еще фрукты вам скажу, 26 ведущих специалистов, 21 старшего специалиста и 3 специалистов.

Эффективное управление и достижение целей помогают мне реализовывать стратегические цели Банка в соответствии с его миссией и ценностями.

За период работы в Газпромбанке я «приготовила» огромное количество сотрудников с ярко – выраженным вкусом к качественному обслуживанию клиентов и легкими нотками получения удовольствия от достигнутого результата.

Мой классический рецепт работы операционного руководителя:

1. В качестве обязательного ингредиента *добавляю пучок любви* к своему делу

2. *Создаю комфортные условия* для работы на профессиональной кухне

3. *Взращиваю из «зелени» до профессионалов* менеджерского состава

4. *Добавляю огромную порцию внимания* к новичкам

5. Соединяю, смешиваю и *наслаждаюсь наивкуснейшими результатами*.

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

Быть частью команды Газпромбанка для меня – это показатель престижа и статуса. Миссия компании – это постоянное развитие. И я рада, что могу постоянно развиваться и реализовывать свои цели.

На пути к должности начальника отдела я совершенствовала себя и продолжаю это делать по сей день. В виду регулярных изменений в Банке с радостью взаимодействую с коллегами из смежных подразделений. Чтобы продавать более эффективно и клиентоориентировано мы изменяем скрипты и алгоритмы, оптимизируем бизнес-процессы.

Благодаря полученному опыту работы в Газпромбанке, делюсь опытом и прививаю сотрудникам как легкую и приятную добавку ценности и корпоративную культуру Банка. Я вовлекаю их в достижение основных целей Банка – это создание и улучшение процессов, которые предоставляют высокий сервис при продаже банковских продуктов.

Следуя четкому соблюдению моих рецептов нам с командой удалось достичь вкусных результатов за I-III кв. 2022 г. по сравнению с аналогичным периодом в 2021 г:

1. сумма выдачи потребительских кредитов **увеличилась на 1,1 млрд. руб**.;
2. **увеличились дозвоны** до клиентов **на 123%** и доля выданных потребительских кредитов (CR) сохранилась на том же уровне в 2,4%.
   Таким образом, я и моя команда не останавливаемся на достигнутых результатах. Мы будем добавлять такие инструменты, которые пробуждают аппетит на достижении еще более высоких целей нашего отдела и Банка в целом.

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

Для меня важно сохранять эффективность работы сотрудников, и создавать для них комфортную среду в команде. Первая половина 2022 г. стала для отдела непростой.

Основные цели, которые встали перед моей командой:

1. **Не терять продажи.** Обзвоны по клиентам приоритезировали. Операторов переключали на более объемные базы.

Согласия клиентов на оформление новых продуктов в 3 кв. 2022 г. выросли на 1% по сравнению со 2 кв.2022 г.

2. **Сохранить персонал.** Были организованы конкурсы внутри отдела по большему количеству переработок вне нормы часов. Победители получали не только ценную брендированную продукцию от Банка, но и финансовые призы. Тем самым мне *удержать отток в 2022 г. на уровне 2,1%* при целевом значении в 4%.

3. **Достигать высокого уровня качества консультаций и клиентоориентированности**. Сделали упор на развитии адаптационного периода в отделе. При этом адаптация была не только специфике работы отдела, но и корпоративной культуре и ценностям Банка. Таким образом *показатель качества за 2022 г. вырос на 9% по сравнению с 2021 г.* (выполнение показателя качества в 2021 г. – 90%, в 2022 г. 99%)

Достижение установленных целей, которые стоят перед моим отделом для меня главная мотивация и двигатель к дальнейшему профессиональному развитию и эффективной работе в компании.

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

Погрузившись в процесс работы с персоналом, я участвовала в открытии и сопровождении множества проектов, создании новых процессов, которые положительно повлияли на развитие и работу сотрудников.

Я с радостью поделюсь лучшими рецептами и практиками «приготовления» идеального отдела и как достигать поставленных целей.

В 2022 г. я поменяла в своем отделе подход к адаптации новых сотрудников и назвала его **«Готовь как шеф».**

Рецепт не замысловатый, простой, всего из **четырех основных ингредиентов:**

1. *Определяем знания, умения и софтовые навыки* новичка путем выполнения письменных практических заданий.

2. *Выделяем наставника к каждому новичку*. Опытный сотрудник учит не только как работать и продавать по скриптам, но и сопровождает во всем. При этом не важно, какой опыт был у сотрудника. Наставник показывает, как включать компьютер, учит пользоваться корпоративной почтой, и моделируют все ситуации, где новичок может почувствовать себя неловко. Чем меньше стресса испытает сотрудник, тем лучше.

3. *Создаем адаптационный план*. Каждый этап подробно описывается с точками контроля. Начиная от настройки ПК до прохождения тестирования по оценке знаний.

4. *Снимаем пробу* по каждому проведенному мероприятию.

Мне нравится этот рецепт простотой исполнения. Новая работа – это всегда стресс для сотрудников. Им приходится искать информацию в большой Базе знаний контактного центра, пользоваться огромными скриптами продаж. Если нет четкого плана адаптации стресс будет только расти, а знания, навыки и умения не будут развиваться. Поэтому вопрос адаптации для

меня является одним из важных.

Если вы еще не пробовали такой подход к адаптации, то быстренько запишите все ингредиенты и идите экспериментировать.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Клиент – это самый важный посетитель на нашей территории. Он не зависит от нас. Мы зависим от него. Он – не помеха нашей работе. Он – ее цель. Он не посторонний в нашем бизнесе. Он – его часть» (Махатма Ганди).

Работая в Банке, я знаю, что являюсь частью крупнейшего бизнеса. Мне важно само внимание к потребностям клиента, которое способствует привлечению максимального количества потребителей и приводит к увеличению прибыли моего отдела и всей компании.

Другое дело выход за рамки привычных вкусов и ингредиентов.

В рецепте моей клиентоориентированности всего 2 главных ингредиента:

1. «Внутренняя» клиентоориентированность

3. **Быть рядом.** Мне важно быть ближе к сотрудникам. Они в любой момент приходят ко мне обсудить все, что их беспокоит, или поделиться радостной новостью, или иногда даже поспорить. Тем самым я влияю на вовлеченность команды во все рабочие процессы;
4. **Поднимать уровень квалификации сотрудников.** Мы проводим развивающие и корректирующие тренинги и индивидуальные сессии с коучами. В результате чего получаем мотивированных и клиентоориентированных сотрудников;
5. **Работать в команде.** Слаженная работа всех внутренних подразделений – это и есть главный ингредиент в создании залога успеха в нашей компании. Мои сотрудники универсальные бойцы телемаркетинга и обучены функционалу своего и смежных отделов. И при необходимости могут подключиться на помощь коллегам. Мы обмениваемся информацией, опытом и знаниями с целью выработки оптимальных вариантов решения;
6. **Слушать и слышать каждого.** Мы создали Ящик идей, где каждая идея ценна и не остается без внимания. Сотрудники, которые предлагают лучшие идеи, награждаются продукцией с символикой Банка.
   2. «Внешняя» клиентоориентированность

7. **Повышать качество обслуживания.** Я регулярно нахожусь в «полях» рядом с сотрудниками. Это позволяет понять, как выстроить работу сотрудников таким образом, чтобы у клиентов было более четкое и правильное понимание о продуктах Банка, тем самым повышая уровень продаж
   Я считаю, что при дистанционном обслуживании клиентов важно непрерывное повышение качества обслуживания и повышение лояльности клиентов к Банку.
   Не менее важно развивать внутреннюю клиентоориентированность в команде. Чтобы среда, в которой работают сотрудники была комфортной. Это помогает быть продуктивными, целеустремленными и мотивированными. Клиенты чувствуют, что с ними общаются добрые и настроенные на качественную консультацию операторы.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Вовлеченность моих сотрудников для меня главный элемент роста и развития моего отдела.

Моя задача – создание такой атмосферы, при которой сотрудники хотят и могут реализовать свой потенциал в полном объеме.

Рецепт по работе с вовлеченностью достаточно прост:

1. Передавать опыт.

Я выступаю главным примером для сотрудников по вовлеченности в работу, потому что «горю» своей работой и получаю максимальное удовольствие, когда вижу профессиональный рост сотрудников чьим наставником или руководителем я когда-то была.

Тем самым они понимают с первых дней, несмотря на стрессовое состояние, какое развитие их ожидает в Газпромбанке.

На сегодняшний день при непрерывном расширении штата я держу под контролем развитие профессионального и личностного роста новых сотрудников путем неформального общения. Каждый месяц мы проводим конкурсы, челленджи, выездные мероприятия и различные мастер-классы.

2. Инициировать к изменениям.

Между сотрудниками проводился опрос по удобству использования Базы знаний, где каждый высказал мнение по поводу удобства использования алгоритмов и скриптов. В открытом доступе каждый сотрудник вносит предложения по изменению Базы знаний.

3. Мотивировать на результат.

В нашей команде проводятся ежемесячные конкурсы с большим количеством номинаций, такие как лучший сотрудник, лучший сотрудник по переработкам, лучший сотрудник на удаленке, лучший сотрудник по продажам и много других. Также запущены долгосрочные конкурсы, в которых сотрудники принимают активное участие и имеют возможность выиграть путешествие. Например, в 2022 г. после подведения итогов ежегодной геймификации, мы вместе с сотрудниками и коллегами из смежных подразделений выиграли поездку в Санкт-Петербург.

Моя команда принимает участия как во внутренних, так и во внешних проектах. Таких как, «Чистые игры», где сотрудники убирают территорию на берегу Волги, посещают мастер-классы по актерскому и ораторскому мастерству, участвуют в волонтерских движениях и многих других мероприятиях.

«Мы вместе – и это главное». Принцип, по которому работает каждый в нашем Банке, я и мои сотрудники тому доказательство. «Новички» чувствуют сплоченность и взаимную поддержку внутри нашей команды. Когда новичок в линии сталкивается со сложной или нестандартной ситуацией, то обращается за помощью не только к наставнику, но и к любому опытному сотруднику команды, который всегда окажет и психологическую, и информативную поддержку.

Мотивация и вовлеченность в улучшение процессов контактного центра помогает из совсем «зеленых» ребят вырастить лидеров и профессионалов, которые в будущем реализовывают себя на ведущих позициях в Банке.

Оценивая уровень лояльности, вовлеченности и удовлетворенности сотрудников на платформе Happy Job следует отметить какие цифры были в 2021 г. и как они изменились к 2022 г.

И особую гордость вызывают высокие показатели по метрике «Руководитель». В 2021 и 2022 гг. оценка моих сотрудников держится на высоком уровне 9,4 и 95% персонала готовы рекомендовать меня как руководителя.

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

Мои сотрудники обучаются и развиваются благодаря мне, а я благодаря опыту работы с каждым из них. Для сотрудников я всегда остаюсь и наставником, и тренером, и руководителем, и в первую очередь другом.

Мне нравится изучать новые процессы, которые запускаются в нашей компании. Я посещаю различные тренинги, мастер – классы и проекты.

Наиболее значимые для моего развития стали:

8. **Управление персоналом Контакт Центра от Apex Berg.**
   Многие из операционных менеджеров крупнейших компаний нашей страны были участниками этого курса.

   Все новое – это хорошо забытое старое. Определение типа мотивации по системе Герчикова как у новых сотрудников, так и у опытных менеджеров, позволяет мне выстроить теплую и дружественную атмосферу в коллективе, нацеленную на достижение высоких результатов.

   Процесс выполнения задач в моей команде строится по циклу Деминга: **Plan, Do, Check, Act.**

   1. Планируем. Выявляем что мы хотим сделать и чего добиться. Собираем инициативы и предложения. Составляем план действий, определяем сроки и ответственных.

   2. Начинаем приводить план в действие.

   3. Смотрим на промежуточные результаты. Смогли ли мы добиться чего хотели?

   4. Анализируем финальный результат и придумываем как мы сможем улучшить процесс.

9. **Проект «Искренний сервис» Максима Недякина.**
   Самое важное, что я поняла для себя на этом курсе – это то, что самый высокий уровень сервиса могут оказать только те сотрудники, которые по собственным убеждениям хотят сделать для клиента больше, чем достаточно.

   В моем отделе проводятся регулярные утренние планерки, где на сотрудников транслируются не только цели, к которым мы стремимся, текущие показатели и новости, но и реальные истории искреннего сервиса от самих операторов, где продажа того или иного продукта и консультация превзошла все ожидания клиента.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Быть руководителем – это означает не только руководить, планировать и анализировать. Это умение создать такую атмосферу в команде, которая будет вызывать дикое желание работать в компании, любить наших клиентов, приносить с удовольствием прибыль Банку и каждый день «заряжать» на положительные результаты.

Что же будет дальше? Дальше только вперед и выше! Больше новых проектов! И как говорит мой тренер по силовым занятиям: «Ной, но не сдавайся. И будет больно иногда. Но именно за болью прячется кайф в перспективе»

Почему я достойна победы в номинации Лучший операционный менеджер? Я в кратчайшие сроки сплотила крепкую команду, нацеленную на результат. Это подтверждается цифрами и благодарностями сотрудников. Я знаю, что могу заряжать сотрудников энтузиазмом своего дела, быть примером во всем, и тогда, как говориться, они пойдут за мной и в огонь, и в воду!

Я желаю каждому, кто прочтет эссе безоговорочно любить дело, которым занимаетесь и дорожить каждым сотрудником, который вас окружает.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Тагайкина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анна Николаевна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела интернет-продаж