



## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

<b>НОМИНАНТ</b>	Камочкин Виктор Александрович
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>	Авито
<b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>	Санкт-Петербург, Москва, Казань, Самара
<b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b>	2000
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.avito.ru/">https://www.avito.ru/</a>
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<span style="background-color: #90EE90;">Посмотреть загруженный файл »</span>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ВАШЕ ЭССЕ

**Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)**

Ну что же, вот и пришла пора принять участие в этом грандиозном конкурсе. Меня зовут Виктор, мне 24 года, родился и проживаю в городе Санкт-Петербург, город, который многие мечтают посетить или же остаться в нем навсегда. Я закончил политехнический университет в 2021 году, факультет «Реклама и связи с общественностью». С того же года я начал свою карьеру в компании Авито.

Я работал в 3 каналах (чаты, письмо и голос). В настоящее время работаю преимущественно в голосовой линии профессиональной линии поддержки, иногда обрабатывая письменные вопросы пользователей.

Изначально я устроился специалистом по работе с пользователями в категории Авто, где усердно и с удовольствием трудился до июля 2022 года. В мои задачи входило и входит сейчас решение различных вопросов пользователей сервиса с целью помочь и показать, что наша компания имеет не только уникальный функционал, но и обладает оперативной и качественной службой поддержки, способной выслушать, правильно понять и решить в кратчайшие сроки самый трудный и нестандартный вопрос. Основными целями моей работы является качественная и оперативная поддержка, соблюдение регламентов компании.

Главным моим достижением является строгое соблюдение регламентов, умение разговаривать с людьми, находить общий язык, располагать их к себе. Также я являюсь наставником в первой линии письма и голоса, но я всегда готов помочь и со второй линией. На протяжении 8 месяцев я выполняю таргет, не допуская ошибок и быстро обрабатывая обращения. В этот период я смог подняться на 2 грейда, с обычного специалиста до ведущего. Мной было адаптировано 11 человек, многие из которых остались работать в компании и также выдают хорошие результаты работы. Моя цель была достигнута: я стал одним из лучших агентов голосовой и письменной поддержки, я адаптировал и привил любовь к работе большому количеству людей, удерживаю уровень удовлетворенности пользователей в районе 90%.

### **Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)**

Начнём с того, что я являюсь агентом, который работает в голосовой линии поддержки. Голос является приоритетным каналом, где агент максимально близко контактирует с пользователем, видит проявление эмоций и слышит голос непосредственно того человека, который выбрал наш сервис и столкнулся с той или иной трудностью. В голосовой поддержке как нигде важно иметь правильный подход к пользователям, потому что через голос можно понять, насколько агент проявляет эмпатию и насколько сильно он готов помочь пользователю. Мой подход, спокойствие, поставленная речь, умение выходить из сложных ситуаций, умение ориентироваться в регламентах позволяет в кратчайшие сроки найти решение даже для самого конфликтного пользователя. Приведу пример.

В одном из обращений пользователь столкнулся с ситуацией, которая по нашим регламентам имела спорное решение. Я заинтересовался этим кейсом и захотел максимально помочь пользователю. Я эскалировал вопрос на линию экспертов, так как его решение находилось за пределами моих компетенций, но мне не хотелось бросать пользователя наедине с проблемой. Также я понял, что пользователь столкнулся с дефектом на платформе, и передал проблему разработчикам. Через какое-то время пользователь позвонил другому агенту и попросил перевести на меня, так как, по его словам, я единственный, кто был готов решать его проблему. Я считаю, что этот случай повлиял на репутацию компании в лучшую сторону, так как пользователь видел, что в службе поддержки действительно есть человек, который готов всеми силами помочь.

Напомню, что я являюсь наставником. За все время работы я обучил голосу 8 человек. Эти агенты на данный момент проявили любовь к голосовой линии поддержки, к которой ранее относились скептически. Специалисты сейчас находятся в таргете, в их показателях наблюдается положительная динамика и рост софт скиллов, которым я их и обучил за все это время.

Я являюсь инициатором изменения одного из самых важных регламентов “Верификация номера телефона”. Именно благодаря моей инициативе в регламенте уточнили, что делать, если номер находится в резерве в той или иной учетной записи.

По моему приглашению и совету в компанию вслед за мной пришёл один из лучших специалистов вертикали недвижимость Александр. Александр изначально проявил себя как целеустремленный, коммуникабельный и педантичный человек с нотками перфекционизма. На данный момент он на протяжении 9 месяцев не допустил ни единой критической ошибки и выполняет таргет по производительности на 100%. Компанию получила благодаря мне эффективного сотрудника, а пользователи получили компетентного в своих задачах специалиста.

Одним из недавних моих достижений является помощь моему стажеру в оспаривании критических ошибок. Эти ошибки были поставлены некорректно. Я, опираясь на свои знания, помог грамотно сформулировать аргументы и оспорить стажеру эти ошибки. Таких ошибок было 3. Это также позволило подсветить зоны роста менеджера по контролю качества, ведь подобные ошибки он мог поставить и другим агентам.

### **Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Показатели являются важнейшим фактором оценки качества работы сотрудника и его отношения к работе. Не буду скрывать, что в самом начале своего пути я испытывал большие трудности в достижении целевых показателей. Я получал много критических ошибок, и не всегда выполнял таргеты по производительности. Это не было связано с моим халатным отношением к работе. Наоборот, я старался настолько сильно помочь пользователям, что позволял себе отклоняться от регламентов. Это пройденный этап. Сейчас я научился сохранять готовность помочь пользователю и при этом не допускать ошибок и решать кейсы оперативно. За последние 7 месяцев я допустил лишь одну ошибку, которая была связана с ошибкой другого агента. А моя производительность за это время всегда значительно превышала базовый таргет. Это помогло мне за это время подняться с обычного специалиста до ведущего специалиста по работе с пользователями.

У нас есть дополнительный бонус для сотрудников голосовой линии, но для его получения нужно соблюдать таргеты. За это время я всегда получал этот бонус, единственный из команды. Я всегда находился в топ 5 по команде по размеру премии. Мой уровень CSAT и по сей день остаётся одним из лучших в моем направлении (помощь профессиональным пользователям по сложным техническим вопросам в вертикали "Товары") и лучшим по команде (>90%). В какие-то месяцы он был лучшим по всему скиллу (а ведь это профессиональные пользователи, которые тратят большие деньги для работы с нашим сервисом). Мои стажеры показывают одни из лучших результатов, (производительность 23, количество ошибок 0) я один из тех наставников, которые готовы помочь с любым вопросом стажера даже в нерабочее время.

### **Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Моя основная работа заключается в обработке обращений в голосовом канале. Каждый день я обрабатываю больше 50 обращений. Как упоминалось мной ранее, я всегда стараюсь найти решение для пользователей. Я работаю строго по регламентам, но даже когда у пользователя возникает спорная ситуация, я стараюсь всеми способами ее решить. Благодаря таким действиям, часто находится решение для той или иной проблемы. Так же я практически наизусть знаю регламенты своего скилла, что позволяет мне быстро и уверенно решать вопросы, не допуская ошибок, показывая целевую производительность. Часто я подмечаю ошибки других специалистов, передавая на них обратную связь и избавляя их от критических ошибок. Благодаря этому, пользователи получают качественную консультацию не только от меня, но и от менее опытных агентов. Мною было оставлено около 50 комментариев об ошибках в консультациях и

неверных эскалациях. По моей инициативе была создана таблица, в которую другие агенты также оставляли обратную связь на чужие ошибки. Для своих стажеров я прописал гайд по максимально быстрому решению колбеков, что позволило разгрузить линию. Стоит отметить, что у нас была большая загруженность, связанная с колбеками. Я в свободное после смены время на энтузиазме оставался разобрать все звонки, чтобы помочь пользователям в восстановлении доступа к профилям. За 1 час работы я мог принять больше 40 колбеков. 40 колбеков = 40 пользователей, которые вновь получили доступ к своим профилям. Я систематично беру дополнительные часы работы, чтобы помочь и письменном канале в периоды его загрузки, когда другие специалисты не справлялись. Я брал дополнительные часы 2 недели подряд за рабочий месяц по 2 часа. Итого 20 часов, проведённых за помощью пользователей.

### **Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Помимо работы с клиентами, я активно работаю с сотрудниками компании. Я являюсь наставником. Во время наставничества в мои обязанности входит адаптация и обучение новых сотрудников тем или иным скилам. Я адаптировал и обучал большое количество сотрудников, которые были рады работе со мной. Они не только получали полезную информацию касаясь наших регламентов, но и получали положительные эмоции от работы со мной. Я всегда поддерживаю дружескую неформальную атмосферу во время обучения, но в то же время не позволяю себе лишнего. Многие стажёры привыкли к работе со мной, они всегда знают, к кому обратиться во время сложной ситуации. Когда я уходил на больничный и сотрудникам давали другого наставника, они мне писали, что им меня не хватает, так как привыкли к подробному разъяснению регламентов и к простой человеческой поддержке в той или иной ситуации. Все сотрудники успешно обучились второй линии, что означает усвоение ими материала первой линии и готовности работать с профессиональными пользователями. Многие стажеры успешно прошли испытательный срок и работают в Авито. Также неоднократно бывали случаи, когда супервайзеры просили у меня помощи. Я помогал им решать самые нестандартные ситуации и давал обратную связь по поводу учеников. Все мы знаем, что сейчас не самые простые времена, иногда бывало такое, что атмосфера очень сильно накалялась из-за новостей вне компании, в связи с чем моя команда впадала в уныние. На командных встречах я старался поднять ребятам настроение, успокоить их и поддержать, ведь из любой ситуации можно найти выход. Также я имею грейд ведущий специалист. Я перешёл на него в максимально короткий срок, что мотивировало ребят работать так же как я. Таким образом я повлиял положительно не только на нашу службу поддержки, но и на своих коллег.

### **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

В своей работе я придерживаюсь нескольких принципов:

Как можно быстрее понять, с какой проблемой столкнулся пользователь. Пока он рассказывает мне, я проверяю его предыдущие обращения и что ему ответили другие специалисты поддержки. Это помогает мне наиболее точно выявить проблему и не задавать лишних вопросов, что положительно сказывается на оценке качества обслуживания. Также такая методика позволяет сразу же понять кто будет решать это обращение я или же другой специалист с другими скиллами. Это помогает мне сокращать АНТ и быстрее приступить к решению следующей проблемы.

Использовать те методы которые не прописаны в регламентах, но и не противоречить им. Порой бывают такие ситуации, когда информацию в регламенте найти бывает трудно либо же не

получается вообще. Я прибегаю к эмпирическому методу. У меня есть два телефона; один на Андроиде другой на iOS. При таких ситуациях я прошу пользователя рассказать мне полный путь до появления проблемы и повторяю его на этих устройствах. Если же проблема у меня повторяется, то обращение сразу же переходит к разработчикам с подробными скриншотами от меня и подробным разъяснением всей ситуации.

Использование знаний не касающихся мои работы. Я имею неплохие познания в автомобилях, запчастях и двухколесном транспорте. Эти знания помогают мне быстрее находить объявления пользователя, говорить на их языке, правильно решить проблему. Напомню что я работаю во второй линии, где основными пользователями являются владельцы автосервисов и авторазборок. Порой пользователи используют профессиональную лексику. Когда клиент видит, что Агент также разбирается в транспорте он настроен на конструктивное общение, а также он осознаёт, что в нашей компании работают специалисты не только по сервису Авито, но и по другим сферам.

### **Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)**

Я работаю в компании уже почти 2 года. За это время я помог тысячам клиентов, что значительно повысило мои коммуникативные навыки. Очевидным доказательством применения лучших Практик индустрии можно считать мою клиента клиентоориентированность, умение работать с конфликтными пользователями, работу в нескольких каналах связи. Также стоит отметить, что вертикаль, где я работаю, является одной из самых загруженных. Количество принятых за день звонков является одним из самых больших в линии. Из этого складывается колоссальный опыт.

Мой переход на грейд ведущего специалиста также можно считать важнейшим показателем моего успеха. В начале моей карьеры я испытывал множество трудностей, у меня было много ошибок, непонимание тех или иных регламентов. В скором времени, благодаря своему подходу и инновациям в работе, я избавился от критических ошибок и добился поставленной цели. Своим успехом я также активно делюсь со своими стажерами, мотивируя их работать так же как и я.

Мой супервайзер считает меня одним из лучших членов команды, так как со мной никогда не бывает трудностей. Новым членам команды он представляет меня как опытного и целевого сотрудника.

Благодаря моей помощи тысячи клиентов получили яркие эмоции и качественную помощь при обращении в службу поддержки. На достигнутом останавливаться я не буду.

### **Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**

Вот и подошло к концу мое эссе. В нем я описал все мои успехи и достижения на позиции Ведущий специалист по работе с пользователями. В мои планы входит подняться до максимального грейда или же стать супервайзером. Во время написания эссе я понял, что эта профессия подходит моей специальности. Я имею множество сертификатов и грамот за различные выступления на публике, что также отразилось на работе с пользователями. На моем пути были

некоторые трудности, которые я преодолел. Сейчас я бы хотел победить в этом конкурсе и продолжить дальше расти и развиваться в компании.

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Камочкин
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Виктор Александрович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Ведущий специалист по работе с пользователями
<b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b>	<a href="mailto:vakamochkin@avito.ru">vakamochkin@avito.ru</a>
<b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>	79112571099