



ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Гассельбах Алена
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	60
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://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/o8dGpE169qQ

ВАШЕ ЭССЕ

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

Цель – это стремление к чему-то лучшему, стремление к определенному идеалу, которое достигается через решение множества задач, череду ошибок и преодоление препятствий.

Сбер привлек меня перспективой реализации моих внутренних целей и задач, которые я ставила перед собой. Для меня как для весьма целеустремленного человека был важен профессиональный и карьерный рост, который зависел бы не только от моего стажа, но и от моих достижений, признания.

Любой рост непосредственно связан с получением новых знаний и постоянным развитием. На сегодняшний день моя главная задача – это развитие в рамках своего подразделения, совершенствование навыков работы с обращениями, а также участие в корпоративной жизни компании.

Для достижения этой цели я поставила для себя следующие задачи:

1) Качественные:

- быстрый поиск ответов даже на самые сложные вопросы клиентов;
- отличное владение информацией из базы знаний и её успешное применение;
- детальное исследование внутренних каналов банка как источника информации;
- участие в тестировании новых продуктов и проектов;
- анализ сервисов и предложение идей по их совершенствованию.

2) Количественные:

- сокращение времени обслуживания клиента (АНТ) за счет быстрого поиска информации;
- повышение оценки клиента (CSI) за счет качественных консультаций.

3) Личные:

- быть лучшим сотрудником и примером для коллег;
- постоянно развивать свои навыки.

Как только я устроилась работать в Сбер, почти сразу у меня сложилось понимание, что хочу большего, хочу развиваться, поскольку именно тут сформировался коллектив, постоянно мотивирующий на полную отдачу в работе, повышение собственных показателей. Все это в итоге привело к тому, что я стала лучшим сотрудником месяца уже в самом начале моего пути в компании.

Главное для меня сейчас – это профессиональный рост и развитие, поскольку именно эта цель позволяет мне достигать высоких результатов. Менее чем за год я уже достигла весьма серьезных успехов в работе. Этому послужило не только мое желание постоянно совершенствовать свои навыки, но и работа компании со своими коллегами. Я неоднократно становилась лучшим сотрудником и выиграла конкурс на переход в направление маршрутизации offline-обращений.

На сегодняшний день движение вперед позволяет мне не только реализовывать свои стремления на практике, но и развиваться в компании, поскольку цели и задачи любой организации должны отражаться на ее сотрудниках, профессиональный рост которых позволяет реализовывать абсолютно любые проекты.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Ни для кого не секрет, что частые резкие смены рабочих графиков с дневных на ночные доставляют операторам дискомфорт. На своем примере могу отметить, что при резкой смене графика не только серьезно понижается эффективность работы, но и падает настроение, появляется психологическая усталость, что в итоге отражается на показателях работы. Впервые столкнувшись с этим, я поняла, что такой рабочий график является весьма серьезной проблемой, которая сказывается на психоэмоциональном состоянии сотрудников и на показателях работы

отдела и компании в целом.

После выявления этого факта я провела опрос среди коллег, собрала обратную связь о преимуществах и недостатках действующего графика. На основании проведенного опроса мной был предложен график работы с более плавными временными переходами от дневных рабочих смен к ночным. Данное предложение было одобрено руководством и внедрено в режиме пилота сроком на три месяца. За этот промежуток времени изменения графика успешно отразились на работе отдела. Сотрудники стали более вовлеченными, улучшился общий настрой внутри коллектива. Итогом данного пилота стало закрепление предложенного мной варианта изменения графика, который используется по сей день и дает положительные результаты (сл. 1 сопр. файл).

В любой коллективной деятельности очень важно сохранять командный дух. Поэтому, помимо основной работы, я мотивирую коллег на участие в тимбилдинг-мероприятиях. Они построены таким образом, что все участники на время проведения активности объединяются в сплоченную группу, где нет места разногласиям. Примером подобной активности могу назвать ежегодное участие команды нашего отдела в забеге «Стальной характер», где нужно преодолеть дистанцию с препятствиями и дойти до финиша, поддерживая и помогая коллегам по команде. Именно там чувствуется сплоченность и взаимопомощь.

Именно путем сохранения положительного настроения сотрудников возможно достижение наиболее значимых целей не только в рамках отдельно взятого отдела, но и всей компании. Зачастую каждый хранит в себе тот нераскрытый потенциал, который можно реализовать в рамках того или иного рабочего проекта, раскрыть же такой потенциал – основная задача коллектива. Таким образом, в работе ключевое значение имеет благоприятное состояние сотрудников, а такие мероприятия как «Стальной характер» положительно влияют на командный дух и единение коллектива.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Максимальная эффективность в работе – это то, к чему я стремилась на протяжении всей деятельности в компании, поскольку именно высокие показатели эффективности являются отражением вовлеченности работника в его функционал. Чувство удовлетворенности своими достижениями благоприятно влияет на коллектив, который, видя успехи своего коллеги, стремится также улучшать свои показатели и двигаться вперед. Оценка эффективности работы каждого сотрудника является необходимым элементом функционирования любой организации, ведь именно через данный механизм руководитель может определить наиболее перспективных для карьерного роста сотрудников, а также выявить определенные недостатки в работе того или иного сотрудника.

На эффективность трудовой деятельности работника непосредственное влияние оказывает проработанная система мотивации, которая является эффективным инструментом для стимулирования профессиональных показателей и роста работников. В нашей компании есть материальное (премирование) и нематериальное (свободные часы, выбор графика и др.) поощрение лучших сотрудников. Всего за 4 месяца я добилась достаточно серьезных успехов – стала лучшим сотрудником второго квартала 2023 года (с качеством 92, при норме 100), а также заняла второе место среди всех сотрудников в июле (качество 98,1) и сентябре (качество 96,3). Достижение таких высоких результатов заставляет меня постоянно становиться лучше, проявлять больше инициативы в работе, участвовать в большем количестве мероприятий. Во многом именно сложившаяся система мотивации является источником прогресса для достижения мной таких результатов.

Впервые узнав, что стала лучшим сотрудником месяца и квартала, я была просто потрясена таким

успехом, поскольку я даже не могла на это рассчитывать, зная, что вокруг меня работает множество уже высококвалифицированных специалистов с серьезным опытом. Также приятно осознавать, что все старания и усилия в работе дают свои плоды, ценятся руководством и вознаграждаются.

Несмотря на высокие показатели в работе, я каждый месяц стараюсь держать стабильный уровень эффективности, стремлюсь улучшать свои навыки. На сегодняшний день работа в компании заставляет меня становиться лучше не только в рамках профессиональных умений, но также и в творческих, спортивных сферах, что в свою очередь не только снижает уровень психологической и эмоциональной нагрузки, но и позволяет развиваться в различных направлениях.

Клиентский опыт (СХ) (не более 3600 знаков с пробелами)

Навык коммуникаций является ключевым в работе оператора. Он показывает, насколько ты эффективен и клиентоориентирован. Зачастую обращение в контакт-центр связано с невозможностью решить ту проблему, с которой клиент столкнулся в ходе работы, что в большинстве случаев вызывает определенную раздраженность и эмоциональную нестабильность. Работа с людьми, несомненно, является весьма трудной, т.к. приходится подстраиваться под эмоциональное состояние человека, с которым ведешь диалог.

Поскольку ранее я интересовалась психологией, в частности областью, отвечающей за психоэмоциональное состояние людей, работа оператором дается мне довольно легко, что в итоге отражается на моих показателях эффективности.

Применение определённых психологических приемов, направленных на избежание конфликта в общении, является весьма инновационным форматом построения рабочей среды. Обращаясь в службы поддержки в других компаниях, я неоднократно сталкивалась с холодным телефонным общением, которое не создавало чувство убежденности человека в том, что его проблема действительно будет решена в наиболее короткий срок. Использование же некоторых психологических приемов позволяет мне сводить к минимуму конфликтные ситуации, а также оказывать благоприятное воздействие на моих клиентов, которые, кладя телефонную трубку, делают это с абсолютным пониманием того, что их вопрос является действительно важным.

Например, в своей работе я регулярно использую прием, получивший название «Имя собственное», который предполагает для достижения более доверительных отношений обращаться к собеседнику по имени. Либо такой прием так «Терпеливый слушатель», поскольку зачастую человеку нужно выговориться, изложить свою проблему такой, какой именно он ее видит. Также интересным является прием «Сопереживание», который предполагает выражение заинтересованности и полного погружения в проблему клиента.

На примере своих показателей за год могу с уверенностью сказать, что используемые мной приемы положительно влияют на проводимые мной консультации клиентов (сл. 2 сопр. файл).

Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)

На своей предыдущей работе в индустрии кофе мне часто приходилось обучать новых сотрудников, рассказывать им все особенности приготовления напитка, делиться опытом, отдельными лайфхаками и секретами. На сегодняшний день этот подход остается для меня весьма актуальным. Придя работать в компанию, я четко осознавала, что мне по-прежнему очень интересно делиться накопленным опытом с коллегами, обучать их всем тонкостям работы.

На данный момент я не только обучаю новых сотрудников навыкам работы оператора, но и продолжаю отслеживать их показатели после стажировки. Это приводит к тому, что новые

сотрудники быстро выходят на ключевые показатели и совершенствуют их от месяца к месяцу. Если я вижу, что показатели стоят на месте или начинают ухудшаться, то совместно с сотрудником мы проводим детальный анализ последовательности действий в работе, чтобы выявить отклонения и провести работу над ошибками. Из 6 обученных мной сотрудников 4 в первый же месяц самостоятельной работе выполнили основные показатели, а 3 из них в следующем месяце улучшили их.

Помимо обучения коллег, я выделила для себя положительное влияние творческих мастер-классов. Это может быть урок по приготовлению кофе, рисованию акварельных открыток, урок ораторского искусства и т.п. Проведение подобных мероприятий мотивирует многих сотрудников компании узнавать что-то новое и необычное.

Я думаю, что зачастую наиболее продуктивно человек оказывает влияние на окружающих не активными действиями, направленными на людей вокруг, а созданием вокруг себя атмосферы эффективной работы, постоянного развития и достижения определенных успехов, тем самым побуждая коллег стремиться к таким же результатам. Своим примером я всегда вызываю у коллег уважение тем, что добиваюсь высоких показателей, помогаю новым сотрудникам. Своим участием в общественной жизни компании стараюсь вызвать у коллег интерес к спорту и различным корпоративным мероприятиям. Я собрала команду для участия в забеге, а также получила много положительных откликов от участников мастер-классов. В целом же хочу сказать, что каждый из нас вносит существенный вклад в развитие атмосферы взаимопомощи и взаимовыручки.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Многим работникам в компании может показаться, что в их деятельности нет места креативу, созданию новых механизмов, улучшению уже существующих приемов и способов работы, однако это далеко не так.

Иногда бывает так, что, казалось бы, банальные вещи могут облегчить работу и сделать ее более эффективной, но, поскольку мы не наделяем их большим смыслом, они остаются без внимания.

Проанализировав нашу базу знаний, я предложила добавить новые расширенные тэги по статьям. Данная инновация позволила операторам более быстро находить необходимую информацию и оперативно консультировать клиента, корректно отвечая на его запрос. Также большую роль сыграло объединение частых фраз клиентов в общую базу выражений, по которой оператор легко и быстро может определить, какая проблема возникла у клиента, и предложить вариант ее решения. В августе 2023г поступило 2228 звонков от операторов на 2-ю линию поддержки (АНТ 194 при цели 180), а уже в сентябре 1262 звонка (АНТ 171).

Перечисленные выше нововведения нашли положительный отклик среди операторов нашего отдела. Ведь теперь консультации проходят быстро, корректно и положительно, тем самым влияя на настроение и эффективность клиента и оператора.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Для достижения высоких показателей я постоянно продолжаю совершенствоваться, повышая знания и навыки коммуникации и психологии. Любой рост сложно представить без использования лучших практик, получивших одобрение и положительные отклики, формировавшиеся многолетним опытом их применения.

В своей работе я также часто использую проверенные, отлично зарекомендовавшие себя практики. Часто прибегаю к опыту, изложенному Андреем Курпатовым. Его технология «Эмоциональный клей» – это та стратегия, которая помогает мне удерживать клиента во время диалога, повысить его

лояльность, несмотря на возникшую проблему. Из книги «Красная таблетка» я выделила для себя следующую мысль: люди, сидя в телефонах, получают дозу дофамина, которая помогает чувствовать себя счастливее. Адаптировав мысль о гормоне счастья к своему функционалу, я не только грамотно помогаю клиенту, но и стараюсь доставить удовольствие от общения, что положительно сказывается на настрое клиента. Труды Дейла Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» помогают мне расположить клиента и сразу задать более лояльный тон на весь оставшийся диалог. В них говорится о важных в общении деталях, таких как проявление искреннего интереса к людям, обращение к клиенту по имени, умении быть хорошим слушателем.

В рамках этих практик я развиваюсь и привношу в работу ключевые навыки и знания, которые применяю в своих консультациях и при обучении коллег.

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

Говоря про ошибки на пути к успеху, я хотела бы поделиться конкретным кейсом из своей работы. Зачастую многие сотрудники контакт-центров сталкиваются с тем, что в погоне за каким-то определенным показателем страдают другие, не менее важные аспекты. Подобная ситуация была и у меня.

В какой-то момент я решила сделать упор на сокращение времени консультаций. Мне казалось, что чем быстрее будет оказана помощь в звонке, тем выше будет оценка клиента. Однако все произошло так, что другие показатели начали ухудшаться. Проанализировав свою работу, я поняла, что к этому привели несколько факторов:

- из-за сокращения диалога и попытки заранее предугадать тему вопроса и решение, я не всегда верно понимала клиента, и консультации становились некорректными;
- поскольку я не была полностью погружена в проблему и должным образом не дослушивала вопрос, пострадал показатель оценки консультации со стороны клиента.

Из всего этого я извлекла урок: опытный оператор должен уметь балансировать среди всех показателей, быть клиентоориентированным и понимающим.

Относительно дальнейшего развития в мои планы входит разработка идей по нематериальной мотивации сотрудников. К имеющейся сейчас системе в виде свободных часов и выбора графика работы, я планирую добавить организацию мероприятий, которые были бы интересны сотрудникам. Ведь я считаю, что настрой коллектива в целом влияет на успех всей компании.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Гассельбах
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алена Евгеньевна
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	AEGasselbakh@sberbank.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	+79873944822