

## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

|                                                         |                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>НОМИНАНТ</b>                                         | Кашолкина Ксения                                                                     |
| <b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>                                | СБЕР                                                                                 |
| <b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>    | Нижний Новгород                                                                      |
| <b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b> | 1000                                                                                 |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                             | <a href="https://www.sberbank.ru">https://www.sberbank.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)**

Здравствуйте! Меня зовут Кашолкина Ксения. Уже девять лет я в команде Сбера и работаю в Центре дистанционного взыскания задолженности (г. Нижний Новгород). За эти годы я успела поработать с клиентами на практически всех стадиях взыскания. Последние четыре года я оператор на одном из сложнейших процессов - стадии судебно-исполнительного производства. Дополнительно занимаюсь менторством и являюсь преемником руководителя, замещаю его во время отсутствия.

Среди своих увлечений выделяю два – альпинизм и изготовление шоколада. Недавно я вернулась из

Горного Алтая, где зашла на высоту 3556 метров над уровнем моря. В планах подъём на самую высокую точку России – гору Эльбрус. Оба увлечения влияют на мою профессиональную деятельность. Моя целеустремленность в покорении горных вершин даёт мне силы на взятие высот в работе, а создание шоколада ручной работы учит меня находить индивидуальный подход к клиентам и всегда придерживаться принципов клиентоориентированности.

В карьере мне запомнился особый случай взаимодействия с клиентом. Он проиграл суд и было вынесено решение в пользу банка о возврате всей суммы долга. Клиент сразу оплатил всю задолженность, но, к его удивлению, банк продолжил связываться с ним по оставшейся сумме долга. Операторы не смогли проконсультровать клиента из-за чего возникла такая проблема. Все это привело к тому, что клиент стал негативным, так как был уверен, что ничего не должен. Хотя оставшаяся сумма была незначительной, клиент шел на принцип и отказывался ее погашать. При контакте с ним я решила разобраться в ситуации. Проанализировав данные по договору, я увидела, что задолженность появилась из-за начисления процентов с момента расчета иска. Судебный процесс занял долгое время и весь этот период на долг начислялись проценты. Объяснив клиент проблему, он согласился с моими аргументами и погасил задолженность на следующий день. Банку не пришлось снова обращаться в суд, чтобы получить проценты, тем самым я сохранила время и деньги компании. Не менее важно, что я сохранила лояльность клиента, который продолжил пользоваться услугами банка. В дальнейшем руководство оценило этот диалог и на основании него были составлены рекомендации для других операторов о правильном ведении диалога по просроченным процентам.

Именно благодаря индивидуальному подходу к клиентам мне удается сохранять лидерство по своему направлению работы. За последние полгода моя эффективность составляет более 180 %, а в первых трёх кварталах 2023 года я получила высший балл по показателям результативности - оценку «А». Такие показатели в работе позволяют в кратчайшие сроки возвращать активы Банка и перенаправлять их в оборотный капитал. Но я не собираюсь останавливаться на достигнутом и настроена получить оценку «А» четвертый квартал подряд.

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

Работа на стадии судебно-исполнительного производства сильно отличается от других стадий взыскания. Она является самой последней перед принудительным взысканием через службу судебных приставов и одной из самых трудных. Сложность процесса заключается в том, что клиенту выставлена вся сумма задолженности и при этом необходимо сохранить его лояльность банку.

В своей работе я консультирую клиентов на всех стадиях судебного процесса, объясняю, что произойдет на следующем этапе, предлагаю варианты решения проблемы, ищу способы урегулирования. Последнее может быть выгодным решением для обеих сторон, так как позволяет избежать дополнительных финансовых и временных затрат, связанных с судебным процессом. В ходе консультации клиента я всегда оказываю эмоциональную поддержку и даю понять, что можно из сложившейся ситуации можно найти выход.

Возврат всей суммы задолженности – это прибыль банка, на которую он не рассчитывал. Как я упоминала ранее, за первые три квартала 2023 года я показала выдающиеся результаты, а моя эффективность составила 180%. Фактически я уже перевыполнила возложенные на меня обязанности почти в два раза.

Мой успех не остался без внимания руководства – я была назначена наставником для новичков и сотрудников с низкими показателями эффективности (БОТ). Эта непростая, но интересная задача,

в которой уже сейчас у меня есть первые результаты. В первом квартале ко мне прикрепили одного новичка и двух БОТов. Применяв стандартные методы обучения и поняв, что методологическая и обезличенная информация не помогает сотрудникам повысить свои показатели, я решила передать тот опыт, который получила сама. Эта идея пришла ко мне благодаря моему опыту изготовления шоколада - я не могу приготовить шоколад для других людей, пока не буду знать сочетания правильных ингредиентов для создания качественного продукта. Благодаря этому подходу, своему опыту и навыкам, я повысила эффективность первого БОТа с 80% до 115%, а в случае со вторым коллегой - с 70% до 120%. Новому сотруднику я помогла адаптироваться за полтора месяца, хотя в нашем Центре нормой адаптации установлен срок в 3 месяца.

Во втором квартале я стала наставником уже для 4 БОТов, увеличив их средний показатель эффективности на 40%. В третьем квартале за мной прикрепили трех новых сотрудников, их адаптация прошла за месяц.

Благодаря выводу шести сотрудников из категории БОТ и адаптации четырех новых сотрудников в кратчайшие сроки была повышена общая эффективность на всем процессе, а мой индивидуальный подход позволил участвовать в разработке новых и улучшении текущих скриптов диалога с клиентом.

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

Динамичность, ответственность, грамотный тайм-менеджмент, клиентоориентированность и индивидуальный подход к каждому клиенту являются ключевыми компонентами моей эффективности. Соблюдение именно этих правил позволило мне достичь высоких результатов в течение года.

Уменьшая среднее время разговора (АТТ) с третьими лицами и неконструктивными клиентами я экономлю банку не только эффективное рабочее время, но и деньги, которые он затрачивает на звонки. Поэтому каждый месяц я уменьшаю АТТ за счет сокращения диалогов на непродуктивных звонках - когда клиент бросил трубку, работает автоответчик или происходят контакты с третьими лицами. Это позволяет совершать больше контактов с клиентами. Динамика за год составила более чем 70%

Для увеличения контактов с клиентами полезно уменьшение времени постобработки (ACW). Мой январский показатель равен 6 секундам, июньский - 5 секунд, а уже в октябре значение снизилось и составило 4 секунды. Работать над улучшением показателей мне помогает фиксирование необходимой информации во время диалогов.

Уменьшение вышеуказанных двух показателей дает возможность получить больше контактов с участниками сделки (RPC). В январе доля таких контактов составила 33%, к июню был зафиксирован рост до 35%, а к октябрю результат достиг 38%.

Правильное распределение моего рабочего времени позволяет договориться об оплате задолженности с большим количеством клиентов (РТР). Так, благодаря переносу перерывов на статистически менее продуктивную вторую половину дня, я получаю большее количество клиентов в контактное время. Мой показатель РТР в январе составил 35%, к июню значение составило 38%, а октябрю повысился до 40%.

Высокие результаты по показателю выполненных обещаний (КР) получилось достичь благодаря созданию индивидуальных мотиваторов для клиентов, находящихся в разных жизненных ситуациях. В январе доля КР была 20%, в июне 22%, а в октябре уже 25%. Также удалось увеличить

процент возвращенных просроченных кредитов (NPL) – с 4% в январе до 5% в июне и до 7% в октябре

Несмотря на высокую результативность в течение года, планирую и дальше улучшать каждый из показателей. Я осознаю, что от моих личных показателей зависит прибыль банка и поэтому всегда нацелена на максимальную эффективность.

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

В своей работе я стремлюсь к тому, чтобы после звонка каждый клиент понимал, что банк заинтересован в дальнейшем сотрудничестве, стараюсь сохранить лояльность клиента, помогаю ему найти решение из сложившейся ситуации с минимальными потерями как для клиента, так и для банка.

Я выдвинула руководству предложение: дать возможность операторам предлагать клиентам заключения мирового соглашения в рамках одного звонка по примеру действующей программы реструктуризации. Моя инициатива была услышана и банк решил провести пилотный проект «500+», в котором операторы предлагают урегулирование клиентам с задолженностью свыше 500 тысяч рублей. Я показала высокие результаты, в среднем на 5% выше других своих коллег. Проект был признан успешным, что дало прирост эффективности всему отделу.

Но в погоне за результатом я не забывала и об отношении к клиенту. Во время коммуникации я ставила главной целью сохранение отношений между ним и банком. Особенно горжусь тем, что смогла помочь клиентам с ипотечным долгом сохранить свое жилье.

Самым запоминающимся моментом был случай, когда клиент банка, многодетная мать, оформила ипотечный кредит, первоначальным взносом за который послужил материнский капитал. В течение последних пяти лет она исправно платила, но в этом году попала в больницу и последующее лечение растянулось на целых восемь месяцев. Её доходы существенно упали, сперва она оплачивала кредит, но позже такой возможности не стало. Долгое время она избегала контактов с банком. Когда у меня получилось связаться с ней, женщина сообщила, что она хочет платить, но не видит выхода из этой ситуации и очень боится лишиться жилья. Меня тронула её ситуация, я оказала ей психологическую поддержку, дала понять, что банк настроен вернуть ее в график платежей. Предложила оформить ей мировое соглашение, рассказала о необходимом пакете документов и объяснил, как это сделать в кратчайшие сроки. Дополнительно связалась с коллегой, попросила проконтролировать и сопроводить процесс заключения мирового соглашения.

Поддерживая качество диалогов на качественном уровне, стараясь понять клиента и найти к нему индивидуальный подход, мне удастся получить высокий уровень возврата и сохранить лояльность клиента банку. Это подтверждает оценка качества диалогов, которая в моем случае всегда составляет 100%, отсутствие критичных отклонений и претензий со стороны клиентов и ФССП.

Но что мне особенно приятно – это благодарность клиентов, которым я смогла помочь.

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

Я активный участник корпоративной жизни Центра и заинтересована в самых разных мероприятиях – от экологических акций до киберспортивных турниров.

Благодаря тому, что много моих коллеги тоже разнообразны в своих увлечениях, я предприимчиво информирую их о предстоящих событиях, помогаю с регистрацией для участия, собираю группы

поддержки на командные соревнования. Горжусь тем, что мне удалось организовать общество коллег, заинтересованных походами в театр и на концерты.

Проверкой для моих организационных навыков и лидерских качеств послужил сентябрь 2022 года. Ключевой задачей в тот период была помощь клиентам с подачей заявки на кредитные каникулы на основании еще не принятого тогда 377-ФЗ. Ситуация осложнялась отсутствием руководителя, которого мне необходимо было замещать. Поддержка требовалась не только клиентам, но и моим коллегам. Я не только делилась с ними опытом и помогала действовать в тех или иных ситуациях, но и оказывала психологическую поддержку, помогала справляться с эмоциями. Моей целью помимо выполнения задачи была сохранить рабочий настрой в коллективе, и чтобы никто не чувствовал себя брошенным. Вместе нам удалось справиться с трудностями, а я почувствовала, что каждый член команды готов поддержать другого и работать сообща.

Мои лидерские навыки были оценены не только руководством, но и моими коллегами. Доказательством этого является опрос удовлетворенности сотрудников, который проводится регулярно, и где каждый сотрудник может оценить работу и профессионализм коллег, а мой личный показатель составляет 91%. Я очень благодарна за такую высокую оценку своих коллег.

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

Однажды дома, занимаясь созданием шоколада, у меня появилась мысль, что этот процесс схож на мою работу в Центре. Как каждая созданная мной конфета имеет уникальную форму, начинку и вкус, так и каждый клиент банка имеет уникальную ситуацию из-за которой он вышел на задолженность. Эта мысль вдохновила меня на создание своей концепции метода взыскания, которую я назвала «Коробка конфет». Представьте обыкновенную коробку с конфетами разных вкусов внутри. Открыв её, вы берете конфету, пробуете и понимаете какую-то особенность: «вот эти, из темного шоколада - горькие, а вот эти, наоборот, с молочным вкусом». Так и в случае с клиентом - если узнаешь человека и его ситуацию, то сможешь подобрать к нему индивидуальный подход, а затем и решить его проблему.

На основе этой концепции я разработала и предложила к внедрению проект «Предбанкроты». Возьмём распространенный тип клиентов, которые попали в трудное финансовое положение и решили подать на банкротство. Банк тратит время и средства на коммуникации с таким клиентом, но они не приводят к положительному результату. Для оператора это тоже непродуктивный звонок, так как клиент заранее негативно настроен и не готов урегулировать задолженность напрямую с банком. Поэтому я предложила инициативу «Предбанкроты» с целью исключения таких клиентов из обзвона и запуска проверки по достоверности предоставляемой информации. Такой подход позволит выявлять проблемных клиентов на ранней стадии задолженности и экономить в дальнейшем время и деньги банка.

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

В моей карьере был эпизод, когда мои показатели перестали расти. Я почувствовала, что топчусь на месте. Стало необходимо менять подход, постоянно развивать свои навыки не только в процессе взыскания, но и смотреть шире на всю ситуацию. Я начала искать способы решения проблемы.

Вновь мне на помощь пришло моё хобби. Как и при создании шоколада, чтобы продукт стал уникальным необходимо проявить креативность. Конфета будет необычной если использовать яркие нестандартные вкусы – клубника с розмарином, тыквенный брауни, апельсин с перцем чили

и корницей.

Взяв аналогичный подход за основу, во время диалогов с клиентами я подвожу их к созданию мысленной картины, в которой они должны ярко визуализировать последствия неоплаты задолженности, осознать и прочувствовать ситуацию, в которой могут оказаться, пережить те же эмоции. Такой способ взаимодействия с клиентами дал мне толчок к дальнейшему росту и мои показатели снова пошли вверх. Я продолжаю использовать подход с визуализацией до сих пор и не планирую прекращать.

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

Я люблю постоянно совершенствоваться и не стоять на месте. Не ищу легких путей, ставлю себе сложные цели и добиваюсь их.

В этом году самым труднодостижимым было мое желание стать ключевым сотрудником команды. Я побывала на встрече «ПрофАктива», где выступали лучшие спикеры Сбера. Объединив полученный там опыт со своим вышеупомянутым подходом клиентской визуализации, я смогла три квартала подряд получить максимальную оценку эффективности. И я уверена, что и в четвертом квартале у меня получится удержать этот результат.

Руководство тоже оценило мои старания. За высокий профессионализм, глубокую экспертизу в процессах дистанционного взыскания задолженности, стабильно высокие показатели я была награждена Благодарностью от вице-президента-директора Департамента по работе с проблемными активами. Так же я получила Диплом Лидера направления судебно-исполнительного производства.

Я горжусь, что повысила свою эффективность по взысканию активов и подтверждаю это уже три квартала подряд. Сохраняя лидерство по многим показателям в своем отделе, я показываю наглядный пример, что упорство и профессионализм дают возможность добиваться таких результатов.

Я благодарна банку, что я могу развиваться и применять свои навыки для совершенствования процесса, передавать свой опыт и знания коллегам, обеспечить качественный клиентский опыт.

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

|                                                          |                                                            |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>                                           | Кашолкина                                                  |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>                                      | Ксения Владимировна                                        |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>                                         | Главный специалист                                         |
| <b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b> | <a href="mailto:ksyshka.92@mail.ru">ksyshka.92@mail.ru</a> |
| <b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>   | 89506259627                                                |