CCGuru Awards

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24CCA-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Кошатова Даткайым
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Самара
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	2500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru/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/mL_8_Gh_okc?si=xFf_C59KWIH1eEPj

ВАШЕ ЭССЕ

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

Я осознаю. Я люблю. Я верю.

С этих слов начинается мое утро, благодаря Сберу.

Давайте познакомимся. Я – Кошатова Даткайым, оператор из Единой службы заботы о клиентах города Самара. Я очень люблю жизнь,люблю быть полезной для других людей: как друг, как коллега, как наставник. Именно поэтому я выбрала профессию, которая меня зажигает, от которой

горят мои глаза.

Расскажу свою предысторию. Я из морозного Томска, Сибирь. Но переехала и осталась в теплой Самаре по большой любви, которая позже внезапно сказала мне: «Прощай». Нет, история вовсе не грустная. Никто не знал, и я не знала, что моя большая любовь впереди.

Когда я получила то роковое "Прощай", я решила искать новую любовь в работе и увидела вакансию "оператор Сбера". Теперь уже точно могу сказать, что я её нашла, и она нашла меня. Благодаря этой профессии я освоила навыки ведения эффективного диалога, прокачала свои навыки, стала уверенной, обрела друзей и семью и стала частью чего-то большого и значимого для общества. Как я всегда и мечтала.

Я специалист в управлении по работе с внутренними клиентами. Консультирую сотрудников Сбера, которые работают в офисах банка и находятся в непосредственном контакте с клиентом. Мой путь начался в 2019 году. Желание быть частью большого коллектива привели меня в банк, а любовь к развитию и целеустремленность - к должности старшего специалиста по работе с внутренними клиентами.

За четыре года работы я добилась высоких результатов.Теперь я не просто старший специалист управления по работе с внутренними клиентами, но еще и наставник, бадди для новых сотрудников, эксперт по продуктам Сбера.

Но на этом останавливаться я не желаю.

Загадывая желание в 2022 году, я поняла,что за 2023 год хочу сделать большой скачок в развитии и знала точно, что Сбер мне в этом поможет, но одних желаний как в сказке недостаточно, нужно действовать. Я поставила перед собой цель:сделать свою консультацию для клиентов быстрой и качественной, научиться предвосхищать ожидания клиентов, а также активно участвовать в корпоративной жизни Сбера, быть «огоньком», который зажигает других. Мной движет огромное и непрекращающееся искреннее желание помогать клиентам, развиваться самой и вносить свои предложения по улучшению процессов банка. Само понимание эффективного участия в жизни банка дает мне невероятную энергию и, тем самым, помогает обрести настоящий баланс и дзен в жизни.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Хочу приоткрыть вам занавес банка… прямо на входе у нас огромными буквами висит вывеска со словами: «Реализовывая командные цели банка, мы развиваемся сами и реализовываем свои цели». И я честно могу сказать, что у меня с организацией случился PERFECT MATCH.

Мой путь к большой цели начинается с малых шагов. Я, как сотрудник, расту, показываю стабильно высокие результаты в качестве своей работы, это отражается в большом количестве благодарностей и в высокой оценке от клиента. За 2023 год мне удалось повысить показатель CSI с 95% до 100%, что является наивысшим результатом. Клиенты высоко оценивают то, что я делаю каждый день, меня это воодушевляет ставить перед собой более амбициозные цели.

Своей качественной работой я создаю здоровую конкуренцию, которая, в свою очередь, помогает создавать внутри организации поле для профессиональных операторов. Ведь от оператора зависит напрямую качество обслуживания клиентов, количество продаж продуктов банка, а также имидж банка в глазах клиента.

Вы же помните мою цель на этот год - участвовать в корпоративной жизни Сбера?! Я – волонтер, а Сбер - один из лидеров в области ESG, и я ощущаю свой вклад в это большое дело. В 2023 году мы с

моей командой высадили 2000 деревьев, я провела несколько мастер-классов для детей с ограниченными возможностями и участвовала в организации досуга пожилых людей в геронтологическом центре.

У нас в компании есть ценности: «Я лидер. Мы команда. Все для клиента». Эти ценности - мое ДНК. Я уверенно могу сказать: я здесь, чтобы помогать клиентам делать их жизнь лучше через свою качественную работу. Через обучение я разжигаю в людях желание развиваться, быть эффективными и интересными. Я здесь, чтобы делать мир лучше. Я объединяю. Я влюбляю в нашу профессию.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Время не терпит когда им неправильно распоряжаются. Поэтому я эффективно распределяю и расходую свое время. В течение всего года, каждый день, я веду ежедневник, где расписываю свой тайм-менеджмент. Например, 14 августа первую половину дня я консультировала клиентов по их вопросам. Во второй половине дня проводила наставническую сессию по продуктам страхования для коллег. Разбирали с коллегами частые ошибки, делилась лайфхаками при работе с клиентом: как выполнить быстрый поиск информации в базе знаний и как объяснить сложное простыми словами. После таких встреч по дороге домой провожу самоанализ, что можно еще изменить во встрече, чтобы она стала еще интереснее и эффективнее для наших операторов.

Свое время и время клиента для меня превыше всего. Специфика нашей работы в том, что необходимо решить вопрос клиента здесь и сейчас. Скорость — это важный показатель. За все время работы я увеличила свои показатели, с начала годас 101% выполнения цели по АНТ до 107% от нормы (стр. 4 сопр.файл).

В процессе работы я поняла, что на скорость решения вопроса клиента влияет и количество переводов. Получая новые навыки и постоянно повышая свою эскпертность, мне удалось в этом году держать свой показатель по переключениям на уровне 109-110% от норматива. Сейчас я смело могу сказать, что нет такого вопроса клиента, с которым я бы не справилась.

Я концентрируюсь и на процессе и на результате. Нацелена на качественное обслуживание вне зависимости от внешних факторов. На протяжении года мой показатель качества всегда стабильно 100%.

Мой рост - это выполнение KPI, не просто цифры, а цели, благодаря которым я продолжаю развиваться и двигаться только вперед, ведь за ними стоит доверие клиента.

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

Для меня клиентский опыт - это про заботу и искреннее желание помочь клиенту. В любое время года, в любое время суток я знаю и осознаю свою миссию. Свою заботу к клиенту я выражаю в каждой консультации:

- я важна здесь и сейчас. В консультации я нахожусь в моменте и проживаю с клиентом маленькую жизнь. Каждая консультация особенная. И я вкладываю все 100% своего ресурса в каждый звонок, а за 2023 год – это 15 835 звонков;

- эмпатия в действии. Для меня это идеальная выработанная и проработанная на опыте формула. Левая рука - это слово и забота. Правая рука - это действие. Соединяясь, они идут вместе. Я не только поддерживаю и понимаю нашего клиента, но и понимаю, что эмпатия без действия для

клиента - ничего. Поэтому я помогаю и уверенно решаю вопрос клиента;

- искренность. Сейчас как никогда у банка есть запрос на искреннее отношение к клиенту. Если ты не честен, если ты не правдив – тебе не верят. Мое искреннее желание помочь идет из сердца;

- индивидуальный подход. Я ищу и нахожу решение, которое актуально в ситуации клиента, которое необходимо именно ему;

- стратегическое мышление и вовлеченность в вопрос помогает предвосхитить потребность и ожидание клиента. Моя задача для каждого клиента - найти оптимальное решение.

Так однажды мне поступил звонок от сотрудников Самарского отделения. К ним обратился клиент с непростой ситуацией. Необходимо снятие крупной суммы денег – у клиента запланирована сделка, хочет купить квартиру родителям, долгожданный переезд родителей должен был состояться в течение недели. Но сложность ситуации в том, что клиент обращается в офис без паспорта. Он приехал из Казани сегодня и точно помнит, что паспорт брал с собой. Вероятно, он выпал из кармана пиджака в транспорте, билеты ему заказывал друг, а до друга он не мог дозвониться. Клиент в отчаянии, сделка на грани срыва. Сотрудники отделения предложили единственный возможный выход из ситуации – провести операцию с подтверждением по биометрии, но не уверены, можно ли выдавать такую большую сумму таким способом. Поискав информацию, я обнаружила, что, действительно, выдача крупной суммы по биометрии невозможна. Я неоднократно ездила в Казань и точно знаю, что есть только одна транспортная компания, которая осуществляет регулярные перевозки пассажиров по маршруту «Самара-Казань». Я попросила сотрудников уточнить, помнит ли клиент марку авто и время выезда, когда клиент предоставил данные, в интернете я нашла расписание перевозок и поняла, что он воспользовался именно этой компанией. Я связалась с диспетчером, объяснила ситуацию. Через несколько минут у меня уже был номер телефона водителя, который и нашел потерянный документ клиента в салоне. В итоге клиент забрал утерянный паспорт, и сделка состоялась.

Любое обращение может иметь свои уникальные обстоятельства и требовать индивидуального подхода. Проявляя заботу и искреннее желание помочь, мы получаем довольного клиента, который чувствует себя важным и оцененным, а отношения между банком и клиентом становятся более тесными и долгосрочными.

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

Рокс Юксби сказал: «Быть командой не значит быть вместе. Это значит действовать как команда». Я как оператор осознаю, что мы идем к одной важной цели – это помочь клиенту в решении его вопроса. И работая в команде, неизбежно мы передаем опыт друг другу. Как часть команды операторов я помогаю своим коллегам со сложными вопросами. Мои коллеги благодарят меня за помощь в их вопросах и за проявление особенной эмпатии.

Я являюсь бадди - знакомлю новичков с корпоративной культурой и командой. Я помню себя новичком и как бывает неуютно в новой обстановке, поэтому я стараюсь, чтобы процесс адаптации прошел максимально эффективно и бесшовно.

Мне нравится помогать новым сотрудникам и смотреть как они становятся частью дружной команды Сбера. Своим ученикам я прививаю любовь к своему делу с первого дня работы, поэтому все сотрудники, обученные мной за этот год, продолжают работать в компании. И это не пустые слова. Я - эффективный наставник и бадди, ведь 80% моих учеников успешно справляются с ключевыми производственными показателями: АНТ и качество консультаций.

Давайте погрузимся в мир эффективного взаимодействия, которое рождает что-то большое. Я часть большой команды.Активно участвуя в корпоративной жизни банка, я зажигаю этим своих коллег. Так в этом году мы с командой участвовали в майском субботнике, а в октябре мы посадили более 2-х тысяч деревьев в лесу около села Ягодное. В своем коллективе я отвечаю за атмосферу в команде, я обожаю организовывать мероприятия для своих коллег из сектора. Для меня не существует преград. Могу организовать поход в театр, на выставку, экскурсию по улочкам города или тематическую вечеринку для коллег. Главное – горящие глаза коллег, которые пересматривают фото и вспоминают, как это было интересно и красиво. Для меня важно, чтобы каждый чувствовал себя частью одной дружной команды.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Расскажу вам еще один клиентский кейс о находчивости и креативности. Клиент пришел в отделение банка и задал вопрос сотруднику. Казалось бы, стандартная ситуация, но клиент говорил на узбекском языке и понять его было сложно, так как уровень знания русского языка не позволял выстроить диалог. Так как я кыргызка, а кыргызский и узбекский язык относятся к тюркской группе языков – они похожи. Я прислушалась к тому, что говорил клиент и поняла – он хочет провести перевод своему родственнику,объяснив сотруднику ситуацию, клиенту смогли помочь. Клиент остался доволен нашим обслуживанием. В работе знание корейского, киргизского, казахского языка помогают мне мыслить нестандартно. Ученые давно доказали, что знание языков улучшают работу мозга и возможность смотреть на ситуацию с разных точек зрения.

Например, в моей культуре очень важно уважение старших, гостеприимство. Кроме того, я 8 лет жила с бабушкой и дедушкой и ухаживала за ними. Я очень хорошо знакома с психологией пожилых людей. Такой опыт помогает мне в линии при работе с возрастными клиентами. Проявить особую заботу к ним, заранее посмотреть и понять то, что клиент не пользуется удаленными каналами обслуживания и подобрать самый удобный способ для него.

В линии часто бывают нестандартные ситуации, поэтому я предложила коллегам на каждом собрании рассказывать отрезок из фильмов, где они почувствовали заботу героя. Такой способ помогает нам вдохновляться на поиск новых подходов к клиентам.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

В своей работе оператора я всегда придерживаюсь главного правила: делать максимум того, что я могу, там - где я сейчас. Это правило сформировалось исходя из особенностей нашей работы в начале пути, а дальше я выстраивала вокруг него философию оператора (стр.2 сопр. файл). Для меня важно:

- выслушать клиента и встать на его место. Выбрать нужный тембр, подобрать интонацию, проявить максимальную заботу;

- понять эмоциональное состояние клиента и предоставить обратную связь, подходящую ему. Для понимания эмоций я предложила коллегам использовать шкалу эмоций, чувств и ощущений, которая учит ориентироваться в своих эмоциях и управлять эмоциями клиента.

- любить то, что ты делаешь. Нелюбовь к своему делу ведет к выгоранию и непониманию своих ориентиров.

Из этой философии вытекает любовь к профессии, уважение к своей деятельности и желание

популяризировать профессию оператора и деятельность, направленную на помощь людям.

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

Как-то принято, что путь к успеху всегда идет через некое преодоление, через боль и страдания. И даже есть фраза – «через тернии к звёздам». Я, как восточная девушка, жила в большой душевной несвободе. Сейчас я работаю в месте, которое меня вдохновляет, развивает, обеспечивает.Я могу прямо сказать – нельзя отказываться от мечты, от себя и от своей деятельности. Надо быть преданным своему делу. Мне очень нравится японская философия - где уважается труд человека, высоко ценится его любовь к профессии. В этом и есть моя философия оператора. Я всегда ценю, что у меня есть и приумножаю это.

Подводя итоги скажу, что я прохожу интересный путь, и благодаря этому эссе я погрузилась в приятные моменты своей жизни. Я поняла - в том, что ты делаешь, есть конечная цель и польза. Я искренне иду и верю в то, что я смогу стать Оператором года. Потому что я демонстрирую высокий уровень деятельности как оператор, свою любовь к профессии, к людям, которые причастны к развитию нашей профессии, а также я делаю наш сервис лучше.

Если человек не знает куда он идет – он приходит в никуда. Надо знать, чего ты хочешь. Я знаю, чего я хочу. Мир уступает место тем, кто знает, чего хочет. В прошлом по профессии я юрист. Я имею степень магистра гражданского права и процесса. Я работала в юридическом отделе крупной нефтехимической компании. Но счастье и удовлетворение я нашла на месте оператора в большой семье Сбера. Скажу честно - я не верю в лень, лени не существует. Есть отрезок времени, когда ты не нашел свое призвание. Если ты от своей деятельности счастлив и у тебя мурашки – ты на своем месте, это твое призвание. И я нашла свое призвание. Я - заботливый оператор. Я - оператор года.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Кошатова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Даткайым Талгатовна
ДОЛЖНОСТЬ	Старший специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	Koshatova95@mail.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	79023699695