

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Соломатина Мария
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	СБЕР
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	700
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	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

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

«Семья — это самое важное, что есть в мире. Семья — это самые прочные узы всей моей жизни».

Меня зовут Соломатина Мария. Мой дом – полная чаша, в которой две составляющих. Первая – моя семья: я жена, мама троих очаровательных детей Ани, Арины и Андрея. У нас трое пушистых шпицев и трое щеночков. Вторая – моя семья Сбер: мой руководитель, ребята с моего направления и всей Экосистемы, мои клиенты.

В Центре Корпоративных Решения Сбера (контактный центр для юридических лиц) я работаю более 3 лет, в направление Деловая среда перешла в марте 2021 года. Я помогаю клиентам регистрировать бизнес.

С помощью нашего сервиса можно зарегистрировать ИП или ООО, не посещая налоговую. Достаточно оставить заявку на нашем сайте «Деловая Среда», внести данные и обратиться в офис Сбера за подтверждением. Бизнес регистрируют в течение 1-5 рабочих дней. Счет можно будет открыть дистанционно, не посещая банк. Это очень удобно для занятых людей.

При создании заявок у клиентов возникают сложности, ошибки технического характера на разных этапах и наша задача проанализировать эти ошибки и предоставить рекомендации по решению данного вопроса. Моя цель – помочь клиенту, как родному человеку.

Я – прекрасный коммуникатор. Я люблю людей и непринужденное общение с ними – это помогает мне при взаимодействии с клиентами грамотно преподнести информацию. Каждый мой клиент чувствует индивидуальный подход. Успешно решенный вопрос клиента – это пройденная регистрация бизнеса и открытие счета в Сбере, а значит увеличение прибыли компании путем качественного сервиса.

В каждом клиенте, который обращается на линию, я вижу в первую очередь человека. Человека, которому нужна помощь и поддержка.

Трудности меня не пугают, я твердо уверена, что должна работать на этом сложном проекте, с интересными людьми и поддержкой моих близких.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

«Мы помогаем клиентам зарегистрировать бизнес» - для меня это в первую очередь ответственность, потому что я лицо банка, и я горжусь этим.

В своей работе я всегда опираюсь на свою формулу счастливого клиента: желание помочь как родному человеку, он должен чувствовать мою улыбку в голосе, я тот человек, который может ему помочь и сделает все возможное для решения вопроса. Необходимо общаться на линии с клиентом как будто он твой самый близкий друг, родственник. Как помощь матери, которой не безразлично, что будет дальше с ее ребенком. Ведь для клиентов этот путь не изведен, и я как надежный путеводитель, с которым любой вопрос будет решен.

В общении с клиентом рассказываю о преимуществах дистанционного решения вопроса и всегда подбираю наиболее удобный вариант, исходя из его возможностей и предпочтений. Обучаю клиентов самостоятельному использованию сервиса, это экономит их время и снижает процент повторных обращений на линию. После моих консультаций клиенты не боятся проходить клиентский путь самостоятельно. В дальнейшем клиентам проще использовать сервис для бизнеса, потому что они уже становятся более опытными пользователями данного сервиса. Главное - избавить клиента от страха сделать что-то не так.

Клиенты отвечают мне взаимностью и в конце консультации я слышу слова благодарности. Они с большим удовольствием остаются на линии, чтобы оценить мою работу и ставят оценку «5». За месяц я могу получить более 5 официальных благодарностей и практически в каждом звонке я слышу от клиентов теплые слова и заветное «Спасибо». Показатель удовлетворенности клиентов нашего управления растет, а банк получает больше заинтересованных в дальнейшем сотрудничестве клиентов.

Я помогаю своим коллегам-новичкам быстро освоить проект, делюсь сложными и интересными кейсами, лайфхаками при работе с клиентами. Когда ко мне обращается новичок и просит помощи, я не просто говорю сразу ответ, а рассказываю, как я пришла к правильному ответу. Я формирую у новичка алгоритм корректных действий. Мной были обучены за последние полгода 4 сотрудника,

которые сейчас успешно справляются в линии самостоятельно и выполняют показатели. В период наставничества в первые две недели я нахожусь новичками на связи в видеоконференции, где даю рекомендации как найти ту или иную информацию, правильно проанализировать вопрос клиента. Демонстрирую на личном примере, как я принимаю звонки и помогаю клиентам решить вопрос, проговариваю часто возникающие ошибки. Благодаря этому новички отлично справляются со своей работой и смело выходят самостоятельно в линию и по их показателям видно, что обучение было не зря. Я горжусь своими учениками. Я педагог по образованию и люблю делиться информацией с другими.

С большим удовольствием я веду канал в ТГ «Дайджест Экосистемы», где мы разбираем актуальные вопросы, обсуждения, новости внутри Экосистемы (Экосистема включает в себя различные направления – это маркетплейс, доставка еды, аренда авто, страхование, регистрация бизнеса и многие другие сервисы) и Сбера, тематические пятницы и мероприятия внутри Центра Корпоративных Решений (ЦКР). В нашем подразделении в экосистеме 200 человек, из которых 160 работает на удаленке, поэтому выбран такой формат взаимодействия, как самый современный и информативный. К каналу всегда есть доступ даже в не рабочее время, так как мессенджер находится в смартфоне и всегда под рукой. Я вхожу в состав администраторов и перед каждым размещением информации мы продумываем контент, утверждаем наполнение для дайджеста.

Единое пространство помогает нашим новичкам быстрее влиться в команду, найти друзей по увлечению и хобби.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Я постоянно наблюдаю за общим рейтингом операторов и стремлюсь быть лучшей.

KPI проекта Деловая Среда:

АНТ – общее время обработки обращения. Мой показатель составляет 208 секунд на протяжении полугода, при нормативе показателя 270 секунд. Это то время, за которое я решаю вопрос клиента. Самое главное - быстро ориентироваться в рабочих программах и базе знаний (база знаний – это программа, где содержится вся нужная информация нашего направления. Можно нажать на поиск, ввести нужный вопрос и сразу появится ответ и путь решения), тогда вопрос будет решаться быстрее. Для этого я прохожу различные курсы и мастер-классы. И конечно же, на скорость ответа влияет мой опыт работы.

Скорость принятия звонка - время с момента поступления звонка до момента принятия звонка. Мой показатель составляет 4 секунды, при нормативе - не более 5 секунд.

Внутренняя оценка качества – инструмент внутреннего контроля качества работы специалистов. Звонки операторов случайно прослушиваются и оцениваются по различным критериям: решение вопроса клиента, навыки ведения диалога, соответствие стандартам обслуживания, навыки работы в программном обеспечении, использование баз знаний, о которых рассказывала вам ранее, эмпатия.

На основании оценки по каждому разделу начисляется общее количество баллов за звонок. На протяжении 6 месяцев мой показатель не опускается ниже 98% при целевом 92%.

Ошибки оператора – Ошибочная, не корректная консультация очень плохо может сказаться на проекте, клиент просто уйдет на регистрацию в другой сервис. Когда я только пришла на Деловую среду, многое было для меня не понятно из-за огромного количества информации. Я смотрела большими глазами на опытных операторов и мечтала, когда же я буду так быстро консультировать

клиентов. Со мной делились лайфхаками, как быстро ориентироваться в вопросе клиента. Мне удалось быстро ознакомиться с информацией, и вот я уже сама опытный оператор, мне доверяют новичков. Чтобы научить нового сотрудника, необходимо очень четко знать всю информацию и понимать как правильно ее преподнести. Для этого я прошла курсы по наставничеству. Мои ребята, 10 операторов, успешно работают и справляются со своими обязанностями. Мне очень приятно наблюдать за ними и понимать, что это мои ученики, моя гордость. Мои «дети», не побоюсь этого слова.

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

Мир не стоит на месте. Сейчас появилось очень много удобных сервисов, но, чтобы оставаться в ресурсе, человек должен быстро в них ориентироваться. Я каждый день принимаю более 80 звонков и чатов. Каждый звонок индивидуален, на противоположном конце провода человек с уникальной проблемой или вопросом. У нас есть скрипты диалогов, но я стараюсь быть собой, настраиваться на проблему клиента и стараться услышать в конце диалога заветные слова – «Огромное спасибо за помощь». Если уходить от стандартных фраз, то клиенту будет это общение более приятное и теплое. Клиент будет чувствовать себя комфортно при общении с оператором, а не с «роботом», который использует стандартные фразы.

Однажды на линию обратился клиент, который не мог воспользоваться счетом для совершения операций. Если он не проведет по счету оплату, то понесет убытки для бизнеса. Хотя данный функционал не в рамках сервиса, т.к. бизнес уже был зарегистрирован через наш сервис Деловая среда, я не осталась равнодушна к его проблеме. Провела анализ в программах и выяснила, что открытие счёта прошло месяц назад и он до сих пор не может воспользоваться по причине ограничений из-за непредставленных в банк документов от сервиса Деловой среды. Мне не хотелось оставлять клиента с его проблемой один на один. Я чувствовала в голосе клиента тревогу. Мне очень хотелось помочь.

Мной было создано обращение на вторую линию поддержки, но вопрос не мог решиться по регламенту в моменте, требовалось ожидание решения вопроса в течение трех дней. Я решила действовать. Эскалировала вопрос руководителю, который оперативно привлек руководителей клиентской службы и связался с отделением банка для предоставления пошаговых рекомендаций для решения вопроса клиента. В свою очередь отделение банка связались с клиентом и предложили прийти к ним в офис для проведения необходимых действий. В результате вопрос клиента был решен в течение дня, и он наконец, смог воспользоваться своим счетом. Клиент остался доволен, перезвонил и оставил мне благодарность. Если бы я действовала по стандартным рекомендациям, то вместо благодарности мы бы увидели и услышали совсем другие эмоции.

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

На нашем проекте был запущен конкурс по заведению заявок на регистрацию бизнеса и открытию счета. Мной было заведено около 120 заявок с последующим открытием счета, что на 20% больше чем у коллег (15 участников). **Я заняла 1 место.**

Мой заслуженный приз - поездка в Москву в главный офис (Agile Home) Сбера на экскурсию.

Сбер вообще организует очень много увлекательных мероприятий, проектов по вовлеченности, что очень положительно влияет на работу.

Я участвую во всех беговых марафонах нашего города, тематических пятницах, волонтерских

акциях. Тематические пятницы у нас проводятся каждую пятницу и по разным тематикам. Обычно тематики схожи с предстоящими праздниками или связаны с сезоном. Это может быть Розовая пятница и тогда все мы приходим в розовом, или, например, на праздник День России мы записывали видеоролик про историю нашего флага. **Активная жизнь – это мое все.** За это у меня много благодарностей.

Если развиваться, перевыполнять показатели, быть вовлечённым в рабочий процесс, то не остаешься не замеченным, и становишься лидером. Быть экспертом в работе и лидером в команде – это круто! Лидером я стала не только за счет выполнения своих показателей, но и благодаря развитию ребят и вдохновению их на достижение цели. Я показываю своим примером, как справляться со сложными вопросами. Для меня нет сложностей, а есть интересные задачи и проекты, в которых я участвую. У меня есть больше возможностей развиваться – получение знаний в СберУниверситете, поездки на выездные гемба в Москву в центральный аппарат. Гемба объединяет сотрудников из региональных центров, руководителей из Москвы и представителей проекта Деловая среда. Мы собираемся вместе и я в реальном времени веду диалоги с клиентами. Дальше интересный этап анализа, доработки скриптов диалога. Мы вносим изменения в процессы взаимодействия. Главное, чтобы клиент после каждого звонка был доволен. Для меня это большая награда! Для того чтобы стать лидером, я уделяю много времени саморазвитию. Я прошла курсы по тайм-менеджменту, повышению личной эффективности, работе с командой. И, конечно же, я не стесняюсь обращаться за помощью к более опытным коллегам.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Благодаря своему опыту работы, при решении вопросов я понимаю потребности Клиента с полуслова, могу с легкостью выявить, в чем заключается сложность и с каким вопросом к нам обратился клиент. У меня есть правило: повторять материал, который не часто спрашивают и изучать сложные нестандартные вопросы, которые возникают у клиентов у других ребят с проекта. Всего несколько слов достаточно, чтобы я поняла, как нужно действовать. Скорость имеет для меня большое значение при работе с клиентами. У меня, как правило, открыты все нужные вкладки, которые понадобятся для решения вопроса. И пока клиент озвучивает свой вопрос, я уже вижу его заявку и понимаю, о чем речь.

Особенно это важно для решения технических вопросов. К нам на линию обращаются разные клиенты, для одного достаточно проговорить рекомендации, для другого пройти совместно клиентский путь. В своей работе мы используем инновации, клиентам посредством смс направляем ссылку на видео встречу в СберДжаз (платформа для онлайн-встреч), где клиенты демонстрируют свой экран компьютера или мобильного приложения при создании заявки. Я подсказываю клиенту, видя все шаги прохождения и возникшие проблемы и оперативно в режиме онлайн корректирую действия клиента для успешной регистрации заявки, что значительно сокращает повторные обращения на линию, а главное экономит время клиента.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Чтобы извлекать максимум пользы из рабочего времени, в перерывах между звонками я изучаю новости проекта и Сбера в целом, читаю почту, а также проверяю предыдущие заявки. Так как я общаюсь с большим потоком людей, важно уметь подстраиваться под человека и управлять диалогом. В этом мне помогает чтение. Книга «Эмоциональный интеллект» Дэниела Гоулмана стала моей настольной. Это одна из основных книг Библиотеки Сбера. Она научила меня

распознавать типы людей, абстрагироваться от негативных высказываний, чувствовать эмоции клиента и поворачивать их в нужное русло. Важно следить за своим эмоциональным состоянием, чтобы избежать выгорания.

Во время перерыва на смене я обязательно делаю физические упражнения: небольшую разминку или уборку рабочего места.

После рабочего дня я обязательно гуляю с детьми и собаками, наслаждаюсь природой и общением с семьей. Занимаюсь спортом и прививаю своим детям. Один день в неделю, в выходной, я выключаю мобильный - практикую «день без связи». Мозг отдыхает и все тело наполняется силой для новых свершений. Всего два месяца такой практики, а я уже чувствую результат. Этой и другими идеями я всегда делюсь со своей командой.

Взаимопомощь в нашем сплоченном коллективе дают мне заряд приходить на работу всегда в отличном настроении и по утрам улыбаться с друг другом. Я счастлива быть частью семьи Сбера и проекта Деловая Среда.

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

Подводя итоги эссе, я хочу сказать спасибо моим семьям за поддержку и терпение во время моей подготовки к Хрустальной Гарнитуре. И домашней и рабочей. Да, не всегда получалось уделять столько времени прогулкам, воспитанию и наставничеству на работе. Но в меня верят, понимают и поддерживают.

В этом эссе нет ни грамма фальши. Только мои реальные достижения и мое искреннее желание делать мир клиентского сервиса лучше.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Соломатина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Мария Анатольевна
ДОЛЖНОСТЬ	Ведущий специалист
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	manasolomatina@sberbank.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	89915112768

КОМАНДА:

Фамилия	Имя	Должность	Email	Телефон
Старых	Антон	Руководитель проектов	ANStaryih@sberbank.ru	+79525518248
Храменкова	Мария	Начальник управления	makhramenkova@sberbank.ru	89018001212