



## ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

**НОМЕР ЗАЯВКИ:** №24ССА-000

**ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ:** ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

**ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ:** передано в жюри

|                                                         |                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>НОМИНАНТ</b>                                         | Гаджиев Геннадий                                                                     |
| <b>ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД</b>                                | ВымпелКом                                                                            |
| <b>ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА</b>    | Нижний Новгород                                                                      |
| <b>КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА</b> | 370                                                                                  |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                             | <a href="https://beeline.ru">https://beeline.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)**

Всем доброго времени суток! Меня зовут Геннадий и мне 21 год. Если коротко, то я студент 4-го курса, моё направление – энергетические установки и тепловые двигатели. По специальности я инженер, а в билайне главный специалист по обслуживанию клиентов и поддержке направления, таким образом мне удастся совмещать сразу два разных направления: проектировать двигатели внутреннего сгорания и решать вопросы наших клиентов в Центре поддержки. Изначально в компанию я пришел, как и все начинающие операторы, на голосовой канал обслуживания клиентов обычным специалистом первой линии, но благодаря любви к клиенту, упорству и желанию продвигаться по карьерной лестнице, сейчас я уже тимлидер (помощник руководителя группы) и

помогаю не только клиентам, но и своим коллегам-операторам.

Мои основные задачи похожи на функционал руководителя группы: я ответственен за выполнение показателей направления, а именно: АНТ (средняя продолжительность диалога), CSAT (оценка оператора клиентом) и качество консультаций. Кроме этого, я и сам принимаю звонки с целью поддержания экспертизы. Я даю обратную связь сотрудникам, помогаю им «в полях» и в целом настраиваю их на «лучший сервис».

И кстати о нем:

Главная задача нашего отдела – это предоставление лучшего сервиса нашим клиентам. У нас есть цель: не только решить вопрос абонента, но и изменить его настроение в лучшую сторону. Делаем мы это благодаря выстраиванию новой модели диалога: каждая консультация — это разговор не просто клиента и оператора, а, в первую очередь, человека с человеком. И начинаем мы с себя, с нашего взаимодействия с коллегами: например, для нас абсолютная норма поговорить о жизни, «потравить шутки», обсудить какие-то хорошие звонки, да даже спеть или потанцевать на этаже. Заряжаясь положительной энергией друг от друга, мы несем её дальше в разные уголки нашей страны, общаясь с клиентами билайн. Именно поэтому наш отдел является абсолютным лидером по показателю CSAT.

Мой вклад – неотъемлемая часть этого процесса и моя главная задача заключается в его поддержании и генерации новых идей в сфере обслуживания клиентов. Ведь ни для кого не секрет, что сейчас мало кого можно впечатлить просто хорошим сервисом, сейчас нужно удивлять. Поэтому я не боюсь пробовать что-то новое.

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

Мне достался проект по показателю CSAT (удовлетворенность клиентов), где я уже реализовал несколько инициатив, которые оказали влияние на клиентский сервис:

- я придумываю и использую в работе нестандартные и лояльные фразы для ответов на вопросы клиентов. Делюсь этими идеями с коллегами и внедряю в диалог оператора с клиентом на линии обслуживания.
- еженедельно анализирую отчеты по тематикам обращений клиентов и меняю вектор реализации нашего проекта, исходя из итогов анализа.
- провожу «калибровки» - это встречи, в которых принимают участие начальник отдела, руководители групп и их тимлидеры. Также мы приглашаем к участию сотрудников первой линии, в свободное от работы время. Мы слушаем случайные звонки, обсуждаем, как усовершенствовать наши консультации, упростить их и сделать более доступными. По итогам калибровки мы пишем краткие тезисы, которые тестируем «в полях» и применяем их на практике. Данную инициативу я выдвинул на Нижегородской площадке, а сейчас она практикуется во всех наших контактных центрах. Это идея, которой я могу гордиться и с уверенностью рекомендую ее к использованию.

А еще у нас проводятся конференции TeamLead Club – сообщества всех тимлидеров компании, где мы делимся опытом, рассказываем о своих проектах и успехах. По итогам одной из таких встреч я одержал победу в номинации «Лучшее выступление» со своим проектом по CSAT и смог поделиться наработками и опытом с другими тимлидерами в компании. Я уверен в том, что помогая клиентам и своим коллегам, вношу значительный вклад в результат нашего отдела, который является абсолютным лидером по показателю CSAT уже многие месяцы подряд.

Всё перечисленное – это только начало. Я намерен и дальше совершенствовать подходы к работе с

показателем CSAT и делиться опытом со своими коллегами, чтобы стать ближе к нашей основной цели: «сделать сервис чуточку лучше и быть на стороне клиента».

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

В наших контактных центрах на первой линии используются три основных метрики оценки эффективности: АНТ, CSAT и FCR. Эти показатели являются ключевыми для всей группы и меня лично. А теперь подробнее о них и моих результатах:

АНТ – влияет на «быстроту решения вопроса клиента», то есть, чем быстрее оператор проконсультирует пользователя услуг компании, тем быстрее он может перейти к другому диалогу и, тем самым, уменьшить нагрузку на линию. Благодаря этому, клиент быстрее дозванивается до оператора и получает решение оперативно. Мой показатель за год – на 10% выше результата группы/отдела/контактного центра. Чем быстрее я проконсультирую, тем больше абонентов я могу обслужить. Для клиента – это быстрое решение и хорошее впечатление, а для бизнеса – это лояльность абонента к контактному центру. Согласитесь, клиент, который решил свой вопрос быстрее обычного, будет доволен качеством обслуживания.

FCR – это % успешно решенных обращений и не повлекших повторное обращение в контактный центр в течение 72 часов. Тем самым, этот показатель влияет на нагрузку линии. Важно решить вопрос с первого раза, в одном звонке, чтобы клиенту не пришлось перезванивать и ждать ответа оператора повторно. Также это важно для бизнеса: снижая нагрузку на линию, мы можем обслужить и предоставить решение большему количеству наших клиентов. Мой показатель выше на 6% по сравнению с нормативом.

CSAT – возьму на себя ответственность сказать, что это самый главный показатель на моей позиции. Если оператор умеет успокаивать клиента, простым языком доносит решение и создает хорошее впечатление о себе, то у клиента возникает меньше вопросов, и он уходит с приятным «послевкусием». Во многом диалог может затянуться из-за претензии, но если сотрудник принимает положение и эмоции клиента, выстраивает общение как с членом семьи или другом, то негативный настрой рушится на первой минуте диалога. Таким образом, если найти подход к клиенту и использовать нестандартный подход к диалогу, то целевой показатель АНТ выполнит себя сам. Мой результат на 15% выше норматива.

Конечно, к таким цифрам я пришел не сразу. Было много обратной связи, самоанализа и обмена опытом со «старожилами» обслуживания клиентов. Я продолжу улучшать эти показатели, а все потому, что бесконечность для меня не предел.

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

Клиентский опыт – это все контакты клиента с компанией, начиная с рекламы на улице, в телевизоре и так далее. Что касается нашего опыта, мы взаимодействуем с клиентом заочно, мы не видимся с ним напрямую, нас связывает только телефонная линия и желание решить его вопрос. Однако, я уверен, что в процессе диалога человек по ту сторону представляет образ оператора, его отношение к своей работе и в принципе к людям. Моя задача – подчеркнуть и раскрыть все свои лучшие качества общения и изменить отношение «оператор – клиент», на «человек – человек».

Данный аспект занимает отдельную полку в моем сердце, так как я обожаю вспоминать разные случаи в диалогах с клиентами, когда приходилось упираться не только на процедуры, а создать комфортное общение и помогать людям. В современном мире мало кого можно удивить, просто хорошим сервисом, именно поэтому нам нужно удивлять, возможно где-то нестандартным

подходом, решением или же цепляющим разговором, который «западет прямо в сердечко». Таким образом, к каждому клиенту нужно находить индивидуальный подход и разговаривать на понятном языке, а это у меня получается лучше всего. Например, если мне дозванивается ребенок или подросток с вопросом о зависшей игре, я спокойно могу спросить, что это за игра, о чем она и так далее, ведь мне это искренне интересно.

В начале этого года, я составил тренировку в приложении SkillCup под названием «Диалог за столом». Она направлена на то, чтобы сотрудник сам создавал тот диалог, который ему понравится, ведь если ему будет интересен этот разговор и знакомство с клиентом, то абоненту тем более. Не нужно говорить официальным языком, не нужно читать стандартные фразы. Весь диалог строится на простых фразах, например:

- Друг спрашивает, как пройти до остановки. Товарищ же не будет говорить ему все в мельчайших деталях и на официальном языке? Конечно, нет!

- Он услышит в ответ: «Очень просто! Смотри ...» и расскажет это так, чтобы было понятно с первого слова.

Так вот, эта тренировка направлена на простоту в общении и разрушение рамок между оператором и абонентом, должно создаваться ощущение, что вы сидите вместе за столом, отсюда и название. Эта тренировка распространена на всю компанию, и я уверен, многим она была полезна. Средняя оценка тренировки от тех, кто прошел ее – 4,9 из 5 баллов.

Помогая клиентам на линии, я собираю запоминающиеся случаи в разговоре с клиентом, конечно, таких случаев было много, но один я вспоминаю всегда в первую очередь. Это было где-то весной, мне позвонил мужчина с вопросом по тарифу на его номере, после того как я выявил его потребность, попросил его подождать минутку. В этот момент, как мне показалось, я отключил микрофон и ко мне подошла коллега с вопросом. Смотря на её не выпавшееся лицо, я решил спеть песню Леонида Агутина «Аэропорты», именно припев, для поднятия настроения, так сказать. Вы правильно поняли, на самом деле мой микрофон не был выключен, клиент начал смеяться и спрашивать: «Это что, пранк?». Сказать, что я опешил - ничего не сказать, но я ответил: «Нет, это не пранк, я просто решил спеть, ну вам хотя бы понравилось? Есть потенциал у меня?», на что он ответил сквозь смех: «Да!», было очень смешно, после, мы вернулись к его вопросу, и я решил его сменой тарифа на более оптимальный. Клиент поблагодарил меня и сказал - «Надеюсь, это не последний наш разговор и если у меня ещё будут вопросы, то я попаду именно на вас».

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

Я – тимлидер и постоянно взаимодействую со своей группой и поддерживаю её. Я провожу работу «в полях», подключаюсь к наушникам своих коллег и помогаю им в консультации, продвигая собственные инструменты. Слушаю звонки, а по их итогам даю обратную связь и фиксирую договоренности, а затем контролирую их. Но самое главное для меня: это установка контакта с новым сотрудником, который находится еще на обучении, ведь именно на этом этапе у него формируется философия обслуживания и отношение к клиентам и компании. Я рассказываю про наши инструменты, их влияние, свой опыт и нашу крутую команду.

Здесь хотелось бы затронуть одни из главных проектов нашего отдела в текущем году, а именно «Step by step», в разработке которого я принимал участие. Этот проект направлен на повышение «Сервисности» сотрудника и благодаря данному подходу мы можем не «научить говорить», а воспитать и он состоит из трех шагов:

На первом этапе, когда ученик проводит первые ролевые модели (оператор-клиент) с руководителем, в первый раз выходит на линию, ему закладывается идея о заботе клиента, формируется философия современного обслуживания. Тем самым, он подчеркивает для себя значимость в общении с клиентом, слушает опытных сотрудников и формирует свое видение в обслуживании клиентов и соблюдает структуру диалога, а именно: привязка к знакомству, использование имени, благодарит за ожидание и ярко прощается с уверенностью, что решил все вопросы. Их внедрение проходит ещё на самых первых обучающих диалогах, которые провожу и я, по итогам которых даю обратную связь. Тем самым, в сотрудника вкладывается «База», а это кстати, как раз название первого шага.

Далее, сотрудник переходит в стадию «НВД» (Навык ведения диалога). Сотрудник начинает говорить уместные комплименты, например: «Вы прекрасный собеседник», «У вас очень приятный голос». Также он всегда находится в диалоге с клиентом, зоны тишины сводятся на минимум, обслуживание становится индивидуальным для каждого, так как сотрудник уже умеет играть интонацией и находит общий язык с клиентом, а в завершении, дает клиенту четкий алгоритм действий, после которого не возникают дополнительные вопросы. Переход в эту ступень проходит после закрепления «Базы» и раскрываю я её посредством обычного разговора с сотрудником, подчеркивая его сильные стороны диалога и важность его улучшения. Эта ступень является золотой серединой и совершенно нормально оставаться в ней, однако, есть третья ступень, которая является «эталонной».

Закрывающим шагом проекта является ступень «Стиль». Эталонным он является в виду того, что совершенно не важно, в каком настроении и с каким вопросом обратился клиент, сотрудник сам создаст тот диалог, который будет приятен обоим. Так, он сразу вовлекает абонента в диалог, всегда может вернуть в конструктивное русло, независимо от эмоционального состояния клиента, претензия рушится на первой же минуте. Но также важным фактом этого шага является импровизация, когда сотрудник может построить ответ так, что он 100% удовлетворит клиента. А после диалога, клиент и сотрудник становятся друзьями.

Данный проект сейчас тиражируется на всю компанию. У нас даже есть чат, где мы делимся друг с другом результатами по конкретным сотрудникам, которых удалось перевести с одного шага на другой. Мы уверены в пользе данной идеи, также наша цель заключается в том, чтобы сотрудник всегда стремился перейти на шаг выше.

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

В нашем отделе применяются разные практики для достижения результата и улучшению «сервисности», но если рассматривать мой вклад в креатив обслуживания, вернемся к моему проекту по улучшению показателя CSAT.

- мной была продвинута идея Scoring – это анализ обслуживания клиентов у других компаний, их сильных сторон и «фишек», которые мы можем взять в работу себе. На основе этого, я формирую фразы из так называемой «золотой середины», затем использую их при своих консультациях и дорабатываю. После, идеальный вариант передается всем сотрудникам для пользования в их работе. Главное, чтобы они были просты и понятны.

- я формирую отдельный банк фраз для клиентов, и они вариативны. Коллеги могут использовать именно те, которые им ближе и интереснее. Конечно, все нестандартные и экспериментальные фразы, в первую очередь, проходят через меня. Так в сентябре, на одной из калибровок, руководитель группы предложил представляться клиенту как «самый лучший специалист»:

нестандартно и необычно, то что нужно! Сейчас я начал тестировать это и реакция клиентов исключительно положительная. Мы передаем эту практику ребятам, которые находятся в категории «Стиль», но самое важное, я показываю всем, что шаблоны можно рушить, стоит только попробовать.

- я провожу еженедельные встречи тимлидеров, на которых мы формируем новые задачи и обмениваемся опытом по собственным проектам. Так как я являюсь организатором этого мероприятия, для меня важна поддержка не только своего проекта, но и своих коллег.

Самая главная моя задача – не стоять на месте. Я всегда готов к интересным идеям и люблю выполнять их с особым энтузиазмом, ведь это что-то новое, почему бы и не попробовать?

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

Тимлидер – это что-то между оператором и руководителем. Первую часть рабочего дня я выполняю функцию сотрудника первой линии, а во вторую влияю на результат группы, как руководитель. Но этим летом, после успешной сдачи сессии, ничего не предвещало беды, как вдруг мой руководитель и второй тимлидер решили уйти в отпуск, точнее они давно его планировали, но я осознал масштаб ответственности только в первый день замещения. Тем самым, я остался один на группе из 30 человек, за которых в ответе теперь только я один.

Самая главная задача, которую я ставил перед собой, выполнение поставленных мне задач руководителем. На каких ребят сделать фокус, о чем стоит поговорить, а также адаптация новых сотрудников.

Я подошел к решению этой задачи по этапам:

- «сверхцель» - поднять показатель CSAT. Я поддерживал дружескую атмосферу в группе и спустя время это дало результат. Ведь если ты несешь добро и позитив своим сотрудникам, они передают его друг другу, а затем и нашим клиентам.

- проводил много времени «в полях» с сотрудниками (подключался к наушникам коллег и помогал в консультациях). Так я смог уделить время коллегам, внедрял в их диалог свои фразы и подчеркивал их преимущества на конкретных примерах.

- выполнял много операционной работы, анализируя показатели группы. Это было что-то новое, ведь у меня появилось время углубиться в эти таблицы и файлы с цифрами, было интересно разбираться в истоках и причинах того или иного показателя. Тем самым, у меня сложилась общая картина о ситуации внутри группы на данный момент и сформировался план мероприятий по развитию.

Весь июль я был на замещении и наш результат по показателю CSAT вырос на 3 п.п. Таким образом, я не только укрепил результат группы, но и повысил его. И да, теперь я уверен, что в будущем я справлюсь с работой менеджера.

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

В завершении хочется сказать о том, что при подготовке эссе я действительно осознал свою значимость в работе по обслуживанию клиентов, как бы это «скромно» это не звучало, хотя никогда не задумывался об этом. Для меня работа в контактном центре и все то, что я делаю, не является чем-то сверхъестественным. Однако, всего за один год, придя на позицию специалиста по обслуживанию клиентов, я смог полностью прочувствовать важность предоставления лучшего сервиса нашим клиентам и стал одним из лидеров по ключевым показателям, а затем, после

перехода на позицию тимлидера, начал распространять свои практики на других сотрудников и реализовывать собственные проекты.

Следующий шаг и мой личный вызов - формирование новых ценностей и сервисной культуры в компании через масштабирование своих идей, сохранение своего позитивного отношения и заботливого подхода, передачу опыта коллегам и новым поколениям, которые будут приходить к нам на работу. Но если смотреть более масштабно, то конечно, цель остается неизменной – сделать этот мир чуточку лучше и быть на стороне клиента.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

|                                                          |                                                                            |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>                                           | Гаджиев                                                                    |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>                                      | Геннадий                                                                   |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>                                         | Главный специалист по обслуживанию клиентов и поддержке направления        |
| <b>ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ</b> | <a href="mailto:GeGGadzhiev@nnv.beeline.ru">GeGGadzhiev@nnv.beeline.ru</a> |
| <b>КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ</b>   | +7 (906) 557-77-24                                                         |