

ВАША ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЖЮРИ

НОМЕР ЗАЯВКИ: №24ССА-000

ВЫБРАННАЯ НОМИНАЦИЯ: ОПЕРАТОР/ПАРАОПЕРАТОР ГОДА

ВАШ СТАТУС ЗАГРУЗКИ: передано в жюри

НОМИНАНТ	Николаева Мария
ОРГАНИЗАЦИЯ/БРЕНД	Ростелеком
ГОРОД(а) РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ(ок) КЦ НОМИНАНТА	Екатеринбург
КОЛ-ВО РАБОЧИХ МЕСТ НА ПЛОЩАДКЕ(ах) КЦ НОМИНАНТА	102
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://rt.ru/
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ВАШЕ ЭССЕ

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

Добрый день, уважаемое жюри!

Меня зовут Николаева Мария, я представляю одно из самых значимых направлений компании Ростелеком - «Направление обслуживания крупных корпоративных клиентов». Начиная свой путь в контактном центре в 2021 году, я не представляла, какие глобальные изменения ждут компанию, и насколько важную роль я могу сыграть в этом.

Обучение и практика были непростыми, так как разнообразие такого функционала, как в едином

контакт - центре, нет ни в одном подразделении компании. Моя профессия очень динамичная и требует постоянного развития и самосовершенствования. Работаем мы с разными услугами и технологиями, которые обеспечивают надежность и безопасность передачи данных и коммуникаций.

Сегодня от решенного мной вопроса зависит многое: бесперебойная работа предприятия, государственных учреждений, оперативность работы служб быстрого реагирования и даже человеческая жизнь. Наши клиенты — это «Газпром», «Лукойл», «Сбербанк», «ВТБ», «Магнит», «X5 Ритейл», «Служба 112», «Министерство цифрового развития», «Министерство здравоохранения» и это далеко не весь перечень. Вдохновляясь доверием клиентов, мы поддерживаем сервис высокого качества и безусловный клиентоориентированный подход. Работая в сфере, которая приносит помощь обществу и помогает людям, я чувствую глубокое удовлетворение и гордость за свой выбор.

Свой путь в компании я прошла от специалиста до тимлидера. И сегодня я профессионал сразу в нескольких областях:

- Универсальный специалист – способна решить вопроса клиента не зависимо от канала поступления, будь то запрос по почте, через личный кабинет или в звонке.
- Эксперт – помогаю в решении сложных кейсов и консультирую специалистов контакт-центра.
- Вдохновляющий лидер – от меня зависит настрой в команде, комфортные условия труда, постановка целей и достижение результатов.
- Наставник – основываясь на ценностях Ростелекома, совершенствую навыки специалистов для достижения высоких результатов, прокачиваю важнейшие компетенции. А именно:

1. Превосходное обслуживание клиентов: Лучший оператор стремится к обеспечению внимательного, профессионального и корректного обслуживания, отвечая на вопросы клиентов, разрешая проблемы и предоставляя необходимую помощь.
2. Эффективная коммуникация: Мы должны быть ясными и точными в общении с клиентами, уметь слушать и уместно реагировать на их потребности.
3. Решение проблем: Оператор поддержки способен эффективно выявлять проблемы и находить практические решения для их устранения.
4. Понимание продуктов или услуг компании: технологии развиваются с невероятной скоростью, и для оказания квалифицированной сервисной поддержки необходимо постоянное обновление своих знаний и навыков.
5. Эмпатия: Человек склонен больше доверять тем, кто ему нравится. Эмпатия в разговоре помогает нам расположить собеседника к себе, повысить степень доверия и весомость приводимых аргументов. Если клиент чем-то недоволен, эмпатия сгладит «острые углы» и разговор пройдет спокойнее.

Я не планирую останавливаться на достигнутом и намерена двигаться вперед вместе с моей компанией! Для более детального знакомства со мной, прошу воспользоваться презентацией (Сопроводительный файл № 1).

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Как сотрудник контакт - центра, я оказываю значительное влияние на деятельность всей компании, поскольку являюсь её лицом для клиентов. В достижении поставленных целей я руководствуюсь следующими принципами:

1. Уровень обслуживания клиентов: Мой профессионализм, дружелюбное отношение и способность решать вопросы клиента напрямую влияют на его удовлетворенность и, как следствие, высокую оценку моей работы.
 2. Репутация компании: Впечатление, которое я, как оператор контакт - центра произвожу на клиентов, существенно влияет на имидж компании. Отзывы клиентов лучшее доказательство моего успеха. (см. Сопроводительный файл № 2, стр.10)
 3. Обратная связь и данные: одно из обязательных требований к работе сотрудника контакт-центра регистрация всех обращений клиента. Фиксация данной информации позволяет аккумулировать ценные данные об опыте клиентов, их потребностях и предложениях. Эта информация используется компанией для улучшения продуктов и услуг, и совершенствования процессов обслуживания клиентов.
- Я играю ключевую роль в формировании доверия клиентов, поддержании репутации компании и повышении ее конкурентоспособности на рынке.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Не менее важным в моей работе является выполнение качественных и количественных показателей. Используя свой накопленный опыт, я стараюсь предвосхищать возможные вопросы клиентов и давать исчерпывающую консультацию, тем самым сокращая время диалога и увеличивая количество обработанных контактов.

В работе я перфекционист и стремлюсь довести всё до совершенства. Показатель качества обработки контактов держу на самом высоком уровне. Мой профессионализм неоднократно отмечался руководством, коллегами и получал признание на самом высоком уровне.

Начинать свой рабочий день я стараюсь только с позитива, чтобы клиенты, услышав мой доброжелательный голос, почувствовали доверие и заботу. Я не раз убеждалась в эффективности приема: улыбка на лице оператора будет «услышана» клиентом. Высокие оценки клиентов главные тому доказательства.

В Приложении 2 приведены диаграммы моих ключевых показателей эффективности. (см. Сопроводительный файл № 2 стр. 2-6.)

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

Успехи в работе и удовлетворение от её выполнения не могут не вдохновлять. Но в первую очередь источником мотивации для меня служат отзывы клиентов. (см. Сопроводительный файл № 2 стр. 10.)

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

Положительный настрой в работе создается во многом благодаря дружелюбной атмосфере, царящей в нашем коллективе. Я могу с уверенностью сказать, что наш коллектив отличает особая сплоченность и отзывчивость. Каждый сотрудник всегда готов помочь коллеге, особенно новичкам. Когда я только устроилась на работу меня приятно удивило то, что здесь каждый, к кому бы я не обратилась, стремился помочь. Теперь и я являюсь наставником и лидером в команде. Вдохновляю

и мотивирую коллег на результат, демонстрируя свой профессионализм. Благодаря хорошим коммуникативным навыкам, в том числе приобретенным в компании, мне легко выстраивать грамотные и доверительные отношения не только с клиентом, но и с коллегами. Безусловную вовлеченность всех сотрудников нашей сплоченной команды подтверждают результаты исследования удовлетворенности условиями труда. Так в опросе, проводимом компанией «Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг», в котором приняли участие: 145 площадок контактных центров, Направление обслуживания Крупных корпоративных Клиентов занимает 1 место по результатам удовлетворенности условиями труда по каждому из компонентов. (См. Сопроводительный файл № 2, стр. 11-12)

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Создавая контакт-центр по обслуживанию крупных корпоративных клиентов, мы расширяли горизонты. Раньше обслуживание клиентов было в разных руках, в разных контакт-центрах и даже в разных компаниях. Все они работали в различных информационных системах, алгоритмы обслуживания от региона к региону также отличались. Всем нам пришлось в сжатые сроки овладеть всеми программами и алгоритмами каждого региона нашей большой страны, чтобы комфортно для клиента забрать процесс на первом этапе. А затем я принимала участие в внедрении новых процессов в обслуживании клиентов.

Важнейшей задачей было сохранить клиентскую историю. Мы меняли процессы взаимодействия внутри компании, закрепляли единые для всей страны подходы к фиксации обращений и автоматической передачи клиентских запросов внутри подразделений. Благодаря этому, сейчас я могу работать с клиентами из любой точки страны, комфортно взаимодействовать с коллегами в разных городах и часовых поясах, знакомится с новыми людьми и решать новые задачи.

Я узнала насколько уникальны и непохожи люди нашей страны, но в моих силах оказалось возможным помочь каждому из них. Моя работа – это не просто зарегистрировать запрос клиента, но принять участие в его решении, повлиять на сроки, поддерживать контакт с Клиентом на всех этапах, получить подтверждение о восстановлении сервиса и ответить на возможные дополнительные вопросы. Работа стала очень разнообразна и интересна, а я открыла в себе такие качества как многозадачность и оперативность.

Помочь военному аэродрому восстановить канал связи, оперативно восстановить связь службы быстрого реагирования, настроить интернет для школьника, обучающегося дистанционно - это лишь малая часть задач, которые я ежедневно решаю. Несомненно, я горжусь своей профессией, ощущаю её значимость и необходимость.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Нашей командой была проделана колоссальная работа, и я, рада, что принимаю в этом участие.

В непосредственном живом общении с клиентом, я отхожу от шаблонов и в диалоге, и в поисках решения вопроса, отмечу, что креативность особенно приветствуется в компании. Чтобы быть понятной и рядовому пользователю наших услуг и системному администратору, я постоянно прокачиваю свои навыки. Особенно мне помогает в этом обучение на корпоративном ресурсе компании Онлайн-университет, где представлено сотни внутренних образовательных курсов и программ, доступных в любое время, в любом месте. Как сотрудник контакт-центра, я прекрасно понимаю, что одни только изменения в процессах компании не в силах изменить мнение о ней. Его

формируют люди, которые готовы оказать помощь клиентам, которые не оставят его один на один с проблемой, которые окажутся в трудную минуту рядом. Безусловно, самосовершенствование и карьерный рост, остались для меня важными ценностями в работе, но моральное удовлетворение я получаю именно от того, что смогла помочь клиенту.

Максимальная вовлеченность, высокая экспертиза и нацеленность на результат-главные составляющие моей личной формулы успеха! Познакомьтесь с моими достижениями в приложении. (Сопроводительный файл № 2. Стр. 7-9)

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ КОНТАКТОВ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Николаева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Мария Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Тимлидер
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ EMAIL ДЛЯ ВОПРОСОВ ЖЮРИ И ИНФОРМАЦИИ	nikolaeva.mariya@ural.rt.ru
КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ СВЯЗИ	89122962991