ПЕРВОЕ ТЕМАТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ: «ТВОИ ДОСТИЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ»

1️⃣ Расскажи ясно, чётко и кратко по пунктам о своём функционале на позиции оператора КЦ, о своих целях и задачах. В чём заключается твоя работа?

Добрый день, дорогие зрители! Сегодня мы с вами будем обсуждать историю, о которой невозможно молчать. Героем нашей программы является главный специалист Банка ВТБ Кузнецов Денис из сибирского города Барнаула. Денис заявил, что именно он должен стать оператором года. Так ли это на самом деле? Об этом и обо всем другом мы сейчас обязательно поговорим.

Профессионализм Дениса выражается в том, что он с легкостью прошел путь от специалиста до главного, консультируя клиентов на восьми различных скиллах. Денис оказывает помощь по вопросам ВТБ-Онлайн, программы лояльности, находит решение нестандартных проблем, являясь старшим сотрудником. Помимо этого, Денис развивает компетенции в наставничестве и вкладывает свои знания и опыт в обучение новых сотрудников, а еще занимает лидирующие позиции в рейтинге среди сотрудников Департамента. Когда была реализована матрица карьерного роста (повышение дохода за ежеквартальное выполнение показателей), Денис дважды прошел по ней за год и получил высшую ставку по окладу в Отделе. В прошлом году Денис успешно завершил внутренне обучение в школе молодого руководителя.

Пожалуй, самый главный сюжет этой истории – мастерство Дениса в предотвращении мошеннических действий и сохранении средств клиента. Денис сразу выявляет рисковую ситуацию для клиента и оперативно предотвращает хищение денег, выводя клиента из-под гипноза мошенников. В этом году Денису удалось спасти более тридцати миллионов рублей для клиентов. Это ли не чудо?

Режиссер подсказывает, что цель Дениса на текущий период - стать руководителем группы. Охотно верится, что Денис сможет добиться успеха и проявить себя в полной мере, ведь он занимается любимым делом.

Действительно перед нами появилась новая звезда или это очередной карликовый гигант? Об этом мы с вами узнаем в следующих блоках нашей передачи. Не переключайтесь!

2️⃣ Знаешь ли ты стратегические ориентиры твоей компании? Как ты их понимаешь? Какие твои цели и задачи соответствуют стратегическим ориентирам компании?

А мы продолжаем. Наш специальный репортаж о сотруднике, который заявил, что именно он достоин звания «Оператор года». Для того, чтобы убедиться в этом, мы направили запрос в хранилище аналитических данных и сопоставили результаты работы Дениса с миссией и ценностями Банка ВТБ. Нам удалось получить комментарии и самого оператора в эксклюзивном интервью.

Денис рассказал следующее: «Осознавая миссию ВТБ, я работаю для наших клиентов. То, как клиент будет обслужен в нашем контактном центре, определит его дальнейшее отношение в виде доверия либо недоверия к Банку.

Связывая воедино клиентов и Банк, в этом году я принял более четырнадцати тысяч звонков. Моя работа заключается в том, чтобы профессионально и оперативно предоставить клиенту всю необходимую информацию: проанализировать ситуацию, с которой он обратился, и решить вопрос. В этом я преуспеваю - 102,5% от целевого значения - процент обращений клиентов, которые были решены с первого раза.

Принимая миссию Банка, активно стремлюсь воплотить ее в жизнь и предлагаю клиентам лучшие финансовые решения. У меня есть несколько стратегий успешных продаж. 230% (от ЦЗ) – мой процент выполнения плана продаж ежемесячно.

На основе моих консультаций по выводу клиентов из-под гипноза мошенников сделали памятку для сотрудников контактного центра. В библиотеку лучших практик с примерами звонков по спасению денег включены 34 моих звонка, что составляет 30% всей базы знаний. Мне удалось помочь ста клиентам Банка и спасти более тридцати миллионов рублей».

Реальный оператор с непридуманными историями! Что же будет дальше?

3️⃣ Подведи кратко итоги 2024 года. Каких значимых результатов тебе удалось достичь, работая оператором контактного центра? Какими из них ты гордишься больше всего?

Наш сегодняшний выпуск посвящен оператору, который становился лучшим сотрудником месяца и квартала 22 раза. Подтверждением эффективности его работы является признание лучшим сотрудником 2023 года – грамота от вице-президента Банка ВТБ Горшкова Г.В.

Помимо прочего, на протяжение 23 лет Денис увлекается футболом и защищает честь Банка ВТБ в соревнованиях на позиции вратаря. Только в 2024 году команда одержала первенство на XI спартакиаде в г. Красноярск среди группы ВТБ, а также заняла почетное 4 место на международной XI спартакиаде в г. Москва.

4️⃣ Какие у тебя установлены KPI в системе мотивации и по каким параметрам ты получаешь оценки своей работы?

5️⃣ Продемонстрируй наглядно твои фактические результаты по KPI их динамику и достижение целевых значений, а также результаты твоей комплексной оценки за последние 6 месяцев.

Итак, мы продолжаем. Становится все более очевидно, что Денис способен, если не на все, то на многое. Мы не будем сейчас давать рекламы, которые обычно прерывают передачи на самом интересном месте. Обратимся к результатам исследования экспертов, которые говорят, что продуктивность Дениса значительно превышает целевые значения. Динамику показателей мы приложили отдельно.

Действительно ли Денис научился управлять временем или это выдумки сумасшедшего? Показатель скорости ведения диалога (АНТ) у Дениса стабильно выполняется на протяжение всей его работы в Банке ВТБ, среднее значение которого 120% от целевого значения. Судя по всему, это не рекорд для него.

Что об этом думает сам Денис: «Я ценю время клиентов, поэтому стремлюсь к тому, чтобы мои консультации были исчерпывающими, стараюсь предвосхитить ожидания. Время, я бы уточнил, – экономия времени клиента, – главный фактор качества общения с клиентами. В своих консультациях я оперативно даю ответ на вопрос, чтобы у клиента остался положительный опыт от его взаимодействия с Банком».

Не нужно быть экспертом, чтобы понять, что перед нами настоящий гений, потому что клиенты довольны и качеством консультаций Дениса. По последним сводкам у оператора в 2024 году 103% выполнения от целевого значения по доле удовлетворенности клиентов. Наша съемочная группа спросила у Дениса, какие приемы он использует для повышения лояльности клиентов.

Денис открыто делится с нами: «Для меня важно сохранить лояльность клиента. Потому что лояльный клиент – это клиент, который обратится в Банк повторно и порекомендует его своим знакомым, поделится положительным опытом взаимодействия. С первых дней работы нас учили, что при разговоре с клиентом нужно улыбаться, улыбка будет «услышана» клиентом. Я постоянно пользуюсь этим советом и не раз убеждался в его положительном эффекте – клиенты довольны качеством моих консультаций».

Одним из факторов профессионализма Дениса и уровня его знаний является результат по качеству обслуживания клиентов. В Банке анализ качества происходит с помощью искусственного интеллекта, поэтому каждый принятый звонок Дениса проходит строгую оценку. Балл по качеству консультаций всегда максимальный – 102,0 б. за счет отсутствия ошибок и бонусных звонков (благодарности Банки.ру и бонусы за спасение денег клиентов). Всего у Дениса в 2024 году накопилось 34 бонусных звонка. Много это или мало – судите сами. Мы, конечно, копнули глубже, нам предоставили отзыв по консультации Дениса с сайта Банки. ру в качестве доказательств с подтверждением его легендарности. Денис помог сохранить клиенту 5 млн. рублей и получил благодарность: «Спасибо! Вот так должны работать все сотрудники банка, не смотря на должность! Денис, вы – профессионал! Спасибо!».

Достоин ли Денис носить это гордое звание «Оператор года»? Узнаем дальше.

Поступил вопрос в студию – как Денис создает позитивный клиентский опыт, если клиент обращается в разные каналы связи с Банком и просит помочь в решении вопроса здесь и сейчас в звонке? Действительно, важно понимать, что для клиента нет разделения на сотрудников, которые отвечают по телефону, в ЧАТ или электронной почте. И интересно заметить, что у Дениса всего 2% переключенных звонков в профильные подразделения, тогда как средний результат по подразделению – 5,5% (целевое значение в среднем 7,7%). Судя по этим результатам у Дениса получается персонализировать работу с клиентами гибко и удобно с точки зрения клиентского опыта. Сейчас нам подсказывают, что если требуется проверить информацию по обращению клиента в ЧАТ, например, то Денис это сделает с лёгкостью прямо в звонке благодаря специальному программному обеспечению. Потому что главная задача – собрать вместе все данные и помочь решить вопрос, тем самым сделать жизнь клиента лучше и комфортнее.

И это не все новости к этому часу. Согласно статистике, в среднем ежемесячно в контактный центр Барнаула поступает порядка 95 тысяч звонков с подозрением на мошеннические операции. Самые популярные схемы мошенничества – это социальная инженерия (звонок от службы безопасности, ЦБ, социальной защиты, МВД и прочих государственных систем) и получение выгоды (дополнительный заработок, инвестиции и другие). Нужно видеть в четыре глаза и слушать в шесть ушей, чтобы мошенники не усыпили бдительность, ведь клиентов готовят к разговору с Банком. Всего в 2024 году благодаря заинтересованности и внимательности сотрудников Департамента клиентского обслуживания было спасено 75 миллионов рублей, из которых 30 миллионов спас Денис. Достойно аплодисментов!

6️⃣ Что тебе помогло добиться таких результатов? Как ты был мотивирован(-а) на достижение поставленных перед тобой целей?

В эксклюзивном интервью Денис поделился с нами, что на достижение высоких результатов в работе его мотивирует семья. Денис хочет быть лучшим папой для своих дочек, и на сегодняшний день считает себя счастливым человеком, потому что смог правильно определиться с выбором профессии и спутником жизни – жены.

7️⃣ Каких целей тебе не удалось достичь? Почему?

8️⃣ Чему ты научился(-ась), преодолевая трудности, какие выводы ты сделал(-а)?

Что мне помогает в достижении таких результатов? Я сохраняю себе звонки, в которых мне не удалось убедить клиента. Далее изучаю схему мошенничества настолько, чтобы владеть информацией легко и свободно, чтобы клиент в разговоре мог довериться моей убедительности и осведомленности. Активно изучаю новые способы телефонного мошенничества на Rutube. Регулярно практикуюсь в общении с настоящими мошенниками под видом наивного человека, когда мне на личный телефон поступают такие звонки.

Отмечу три лайфхака, которые позволяют быстро вывести клиента из-под гипноза. Первый - сообщаю, что звоню кому-либо из близких и беру паузу на минуту, клиент начинает переживать и просит отменить операцию. Второй - объясняю схему мошенничества, клиент осознает, что попался на уловку, т.к. мне ничего не рассказывал. Третий – нестандартные вопросы. Например, могу запросить цвет приобретаемого автомобиля или с какой стороны руль. Если перевод мошеннику, то клиент теряется в ответе, такие вопросы помогают опомниться.

С уверенностью могу сказать – чтобы удерживать первенство в спорте, важно постоянно работать над собой и увеличивать интенсивность упражнений. Так и в работе – чтобы достигать новых высот, нужно регулярно прокачивать свои знания и навыки. До применения лайфхаков удавалось выводить из-под гипноза порядка двух-трех человек в месяц, сейчас -десятки».

В начале нашей программы мы сделали тест ДНК, чтобы выяснить, достоин ли Кузнецов Денис звания «Оператор года». И сейчас мы готовы объявить результат. Барабанная дробь… С вероятностью 99,9% Денис достоин звания «Оператор года» 2024. Мы попросили Дениса поделиться с нами секретными лайфхаками, благодаря которым ему удается быть лучшим.

Из эксклюзивного интервью: «Не секрет, что мой план продаж ежемесячно перевыполняется на 230%. Считаю, что, только пользуясь продуктами Банка самостоятельно, можно понятно и с уверенностью рассказать клиенту преимущества. Это как в футболе, если не получается забивать голы, то ты выходишь на футбольное поле и начинаешь тренировать удар за ударом, доводя до совершенства. У меня оформлены все продукты Банка. В каждом звонке я осуществляю продажу с точки зрения выгоды для клиента, чтобы не осталось ни малейшего сомнения, что продукт банка ВТБ — это лучший продукт на рынке.

Чтобы клиент был доволен качеством обслуживания, в своих консультациях я пользуюсь техникой ВРР: В – Вопрос, Р – Разъяснение, Р – Рекомендации. Тремя китами этой техники являются: выслушивание вопросов клиента, уточнение дополнительных вопросов, чтобы точно определить корневую причину, побудившую обратиться в Банк; разъяснение клиенту обстоятельств возникшей проблемы и предложение альтернатив. Соблюдение техники помогает оперативно разобраться в ситуации и найти самое удобное решение для клиента.

Когда еще не был разработан скрипт по выявлению мошенников, я самостоятельно придумывал нестандартные вопросы, чтобы вывести клиента из-под гипноза. В дальнейшем на основе техники, которую я использовал в своих звонках, реализовали скрипт для всех сотрудников. Сейчас мои звонки в библиотеке лучших практик, их слушают сотрудники, которые обучаются выводу клиентов из-под гипноза».

Это был специальный репортаж с места событий по запросу «Оператор года». Денис, желаем победы! А завершить сюжет хотелось бы фразой: «Берегите себя и своих близких!»