



Home Credit & Finance Bank

в номинации

Оператор года



ЭССЕ

Александры Егеревой

Рада представиться, меня зовут Александра Егеревва!

Я Оператор года Home Credit & Finance Bank!

Про меня говорят, что я искатель приключений. Но на самом деле я всего лишь иду той дорогой, которая поможет мне подобрать ключ к сердцу каждого человека. Я не сижу на месте и обожаю свои хобби - плавание, рисование, кулинария - все по мне!

Мои разносторонние увлечения позволяют смотреть на вещи с разных сторон и быть интересной в общении не только с друзьями и коллегами, но и с Клиентами.

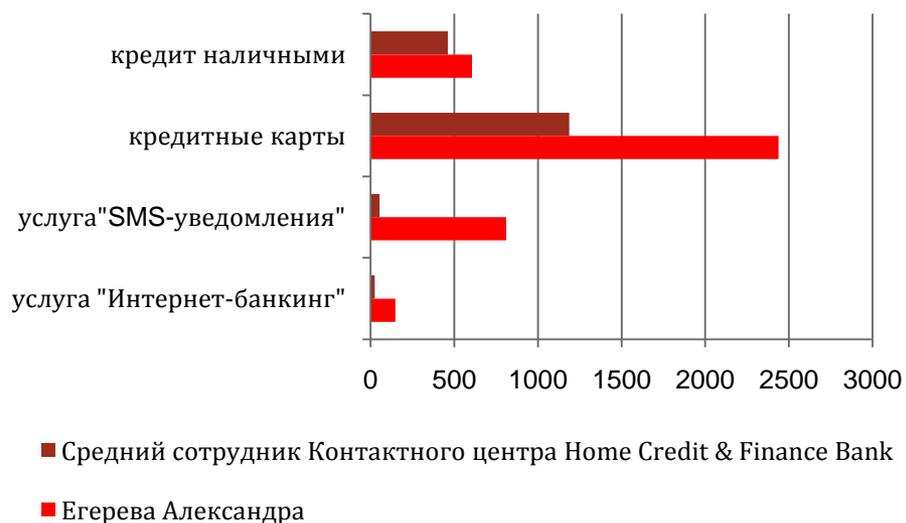


С детства я всегда стремилась быть первой и лучшей во всем, и в результате - золотая медаль за успешное окончание средней школы, красный диплом о высшем образовании, высокие индивидуальные показатели эффективности и грамоты за профессиональные достижения в Home Credit & Finance Bank - «Самый дисциплинированный сотрудник месяца», «Home Credit Professional», «Самый квалифицированный сотрудник»!

Но коллекция не может быть полной без награды конкурса CCG Call Center Awards 2011 «Хрустальная гарнитура» - «Оператор года» 😊

Это станет высшим признанием успеха, которого помог мне достичь - Контактный центр Home Credit & Finance Bank.

Диаграмма: статистика по продажам январь-ноябрь 2010



3 года назад именно Контактный центр Home Credit & Finance Bank пленил меня комфортными условиями работы, возможностью почувствовать собственную значимость и необходимость окружающим – коллегам и Клиентам, открывающимися перспективами карьерного роста, молодым и интересным коллективом, и что уж скрывать – вознаграждением, размер которого будет зависеть только от меня. И я стала его частью!

Теперь я часть команды целеустремленных и творческих людей группы Telemarketing Контактного центра Home Credit & Finance Bank, которые являются голосом банка, слушают и слышат голос Клиентов и дарят им мечты. Именно общение с нашими Клиентами позволило мне постичь великую истину Telemarketing-а: **«Люди покупают под воздействием эмоций».**

Поэтому моя задача подарить положительные эмоции нашим Клиентам, и потенциальным Клиентам Банка.



Для этого я создала уникальный рецепт, секрет которого до сих пор хранился в Контактном центре Home Credit & Finance Bank. Его главной особенностью является то, что он готовится из доступных продуктов, и в нем нет ни капли лжи и лицемерия, а только искренняя готовность помочь, стопроцентная заинтересованность и чувство понимания. Наличие этих компонентов не позволяют моему блюду портиться, оно долгое время остается аппетитным и свежим!

Итак, запишите авторский рецепт от Александры Егеревой:

Возьмите все лучшее, что в вас есть: открытость, коммуникабельность, ответственность, активность и целеустремленность. Это будет основой. Смешайте все это с позитивом и креативом, и сдобрите своей улыбкой. Далее, чтобы придать аромат, равномерно добавляйте заинтересованность, увлеченность, готовность помочь и, чтобы блюдо не получилось приторным, не забудьте про искренность. Также по вкусу Клиента добавляйте разные соусы и специи: сопереживание, чувство понимания, шутки. Блюдо готово - Bon appétit!

Каждый из вас наверняка знает, что рецепт может быть очень простым, но с моим блюдом, как вы заметили, придется повозиться... Я вас уверяю, оно того стоит! Блюдо получается очень сытным, и Клиент будет доволен, а доедая последний кусочек, с восхищением произнесет: «Приготовлено с душой!» или

*«Хотелось бы выразить огромную благодарность Егеревой Александре за грамотно проведенную консультацию!
Желаю Хоум Кредиту как можно больше таких сотрудников! Станислав Г., г. Волгоград».*

*«Саша, спасибо Вам огромное! Вы очень мне помогли!
Желаю всему Банку процветания!!! Ольга Д., г. Москва».*

*«Сашенька, спасибо, за то, что Вы мне так все рассказали!
Было очень приятно с Вами работать! Вот бы все Банки так работали! Надежда Георгиевна, г. Саратов».*

А это самая большая награда для повара. Чтобы быть оцененным по достоинству, нужно лишь помнить цель, с которой вы готовите, и объект, для которого вы прикладываете столько усилий. Положительные эмоции и покупки не заставят себя долго ждать!



Но однажды в книге «Стратегии кайзен для успешных продаж» Патриции Веллингтон я прочла: «Даже если клиенту нравится определенный продукт, он рано или поздно все равно ему надоест, так что периодически рецепты нужно аккуратно изменять». И я на практике убедилась, что это действительно так. Поэтому теперь регулярно пополняю свой кулинарный арсенал рецептами блюд, которые получаются наиболее вкусными и любимыми у Клиентов.

Я знаю – мои рецепты обретут мировую популярность, а сотни тысяч Клиентов обретут то важное, что они ищут! Я ведь всегда двигаюсь вперед и не боюсь экспериментировать!

Другие рецепты для гурманов в моем блоге ☺

Bon
Appetit

