



№2

Август /17 /2010

Электронная газета

Алға, Home Credit!

Дорогие коллеги,

Мы рады представить вашему вниманию новое корпоративное издание Хоум Кредит Банка – «Алға». Наша новая электронная газета будет посвящена самому главному проекту года - совместной с чешской консалтинговой Группой «Атерис» программе изменений в продажах банка, который будет называться также – «Алға».

Вы спросите, почему «Алға»? Все очень просто! Если вы заметили, символом нашей газеты является лошадь, самое любимое и почитаемое у казахов животное. Лошадь – образец силы, мужества, скорости, движения вперед, бесстрашия и независимости. Именно эти качества всем нам понадобятся, чтобы в ближайшие 6 месяцев произвести коренные изменения в процессах наших продаж, изменения, которые позволят нам быть лидерами казахстанского рынка. Наша лошадь агрессивная, быстрая и нацеленная на стремительное движение в будущее. Мы бы никому не посоветовали вставать у нее на пути! Слово же «Алға» означает по-казахски «Вперед», а куда, как не вперед мы намерены двигаться.

К слову, идея названия и логотипа газеты принадлежит региональным менеджерам ХКБ, которые на прошлой неделе в Алматы устроили серьезный мозговой штурм. Результат их усилий перед вашими глазами.

Проект с «Атерис» будет проходить на протяжении следующих 6 месяцев. В течение этого полугодия мы будем каждую неделю информировать вас о ходе событий.

Новости, комментарии действующих лиц, недельные планы действий и подведение итогов – обо всем этом читайте каждую неделю в выпусках новой электронной газеты. И как сказал в своем вступительном слове в стартовом выпуске на минувшей неделе Председатель Правления Павел Мацо, удачи, сил, и энергии всем нам в предстоящем деле.



ПРОЕКТ «АЛҒА». НАЧАЛО.

Всю прошедшую неделю профессионалы Группы «Атерис» посвятили общению с менеджерами и сотрудниками подразделений продаж и Тренинг-Центра Хоум Кредит Банка. В понедельник и вторник так называемый Центр Развития прошли управляющие подразделений денежного и потребительского кредитования. Задачей «Атериса» было оценить навыки и потенциал тех, кто руководит продажами банка. Сотрудникам предлагались индивидуальные и групповые задания, в ходе которых консультанты чешской Группы могли составлять подробную картину подготовки каждого из участников. Заметим, что на основе этих данных через несколько недель будет составлено описание функциональных обязанностей менеджеров и прописаны стандарты их работы, которые в скором будущем будут внедряться и испытываться. В аналогичном Центре Развития приняли участие в пятницу сотрудники Тренинг-Центра.



*Светлана Бондаренко,
начальник Тренинг-Центра:*

- Было очень интересно. «Атерис» очень профессионально выполняют свою работу – был составлен очень четкий график проведения встречи, и мы ни на секунду от него не отклонялись. Консультанты проверяли наши управленческие, командные и презентационные навыки, правда, своими выводами пока с нами не делились. Пока они давали небольшие комментарии, которые мне как тренеру были очень полезны. Обратную связь по нашему функционалу и системе работы мы получим где-то через две недели.



ДЕЛАЕМ ТОЛЬКО ТО, ЧТО ИМЕЕТ СМЫСЛ

11 августа конференция региональных директоров и региональных менеджеров, в ходе которой представители управлений денежного кредитования, анализа и рисков, исследований, а также продуктового менеджмента презентовали информацию о текущих проектах. Во второй половине дня и почти до ночи наши региональные менеджеры и директора принимали участие в специальном мастер-классе от Группы «Атерис».

Сотрудники «Атериса» как всегда подошли к делу нестандартно: они предложили очень необычный способ избавления от прежних рабочих трудностей. Ведь для того, чтобы принять изменения и идти навстречу будущему, необходимо сначала сбросить груз старых проблем. Поэтому всем присутствующим было предложено написать на выкрашенном в красный цвет самом обычном камне о том, что больше всего препятствует ему в работе.



Чуть позже, когда все участники выехали на природу к реке, у каждого была возможность «скинуть» свои проблемы в воду, чтобы навсегда избавиться от них.



Далее наши менеджеры снова приступили к решению практических задач. Им предстояло определить основные моменты, которые мешают в работе, как их преодолеть, и какие приоритеты необходимо расставлять, чтобы не тратить силы впустую на то, что не способствует эффективности.

И вот к чему они пришли сообща.

Каждый день сотрудники Sales-подразделений должны держать в голове три лозунга:

1. **Всегда говори правду**
2. **Занимайся не проблемами, а их решением, и смотри вперед**
3. **Не только говори, но и активно действуй**

В работе же необходимо всегда быть сосредоточенными на 2 моментах:

1. Постоянной работе с сотрудниками: в потребительском кредитовании – это кредитные администраторы, в денежном – операторы «Казпочты»
2. Активной работе с цифрами: уметь их собирать, понимать, делать на их основе выводы, создавать решения

Ну, а если суммировать то, о чем было сказано в этот день, то можно смело говорить о том, что максимальной эффективности можно добиться тогда, когда ты делаешь **только то, что имеет смысл**. И делаешь это хорошо.



1 ВСЕГДА ГОВОРИ ПРАВДУ

2 ЗАНИМАЙСЯ НЕ ПРОБЛЕМАМИ, А ИХ РЕШЕНИЕМ, И СМОТРИ ВПЕРЕД

3 НЕ ТОЛЬКО ГОВОРИ, НО И АКТИВНО ДЕЙСТВУЙ



ПЕТР НЕЧАС: Наши амбиции – перепрыгнуть бизнес-план!



Петр Нечас – основатель и руководитель чешской консалтинговой Группы «Атерис» – убежден, что Хоум Кредит Банку под силу не только в оставшиеся до конца года несколько месяцев нагнать бизнес-план по продажам, но и превзойти его. Всего пару недель назад Нечас и его команда вихрем ворвались в жизнь банка. Сейчас уже понятно: пока проект «Алға» не завершится, свободно вздохнуть энергичные чехи не дадут никому!

Петр, какими вы увидели продажи в Хоум кредит Банке?

Мы работаем с Хоум Кредит много лет, у нас уже были проекты здесь, в Казахстане, в Чехии, России и Украине. Так что у нас была полная картина бизнеса банка до нашего приезда. Было понятно, что Sales не работает на 100%, необходимы вещи, которые помогут улучшить эффективность продаж и мотивировать людей. Однако мы не будем работать как консультанты, которые приехали и будут внедрять вещи, придуманные где-нибудь в Чехии. Люди здесь будут продолжать делать то, что им уже знакомо, но теперь они будут это делать так, как нужно, не отвлекаясь на лишнее.

И к каким выводам вы пришли после двух недель работы?

У банка огромный потенциал и он его не использует. Ежедневные задачи, которые сформулированы неправильно или неправильно оценена приоритетность которых, занимают у сотрудников очень много времени. И совсем немного времени они уделяют тому, что

приносит результат. Мы же со своей стороны не собираемся изобретать колесо, мы будем помогать делать все те же вещи, только делать их на 100-200-300%.

Но наверняка будут какие-то моменты, которые будут привнесены в работу банка заново?

Будут. Но мы будем внедрять их постепенно. Повторюсь, мы не хотим перенимать то, что уже придумано где-то в мире, мы будем создавать новые процессы на основе работы с теми людьми, которые так сказать «хозяева» этих процессов. Все, что мы заново придумаем или то, что мы изменим, мы будем запускать сначала в пилотных проектах. Например, в ближайшие дни мы запустим очень интересный проект в Алматы. Через 2-3 недели у нас будут результаты, как это работает. Если мы поймем, что это эффективно, мы внедрим это в других регионах.

В данный момент вы ощущаете поддержку сотрудников в нужной степени?

Мы встретились со всеми менеджерами подразделений продаж, достигли с ними договоренностей. Мы каждый день обзваниваем их с вопросом «Какой план на сегодня ты для себя поставил с учетом того, о чем мы с тобой договорились?». Шаг за шагом мы будем увеличивать свою вовлеченность в мониторинг их работы, чтобы от общих идей, которые они сейчас понимают, они перешли к конкретным действиям с конкретными результатами.

К чему мы придем в итоге по завершению проекта «Алға»?

Наша амбиция – перепрыгнуть план продаж. У нас три плоскости, в которых мы будем рассматривать наши результаты. Минимальная задача, назовем ее задача 1, - достигнуть бизнес-план, который просчитан на последние 3 месяца этого года. Задача 2 – восполнить недовыполнение плана за уже прошедшие месяцы и выполнить годовой план без потерь. Задача 3 - перевыполнить план. Могу с уверенностью сказать, что все эти три планки достижимы и реалистичны. Это зависит только от того, как быстро люди будут включаться в процесс и как активно работать с теми вещами, которые мы будем менять.

Определен состав проектной группы

На прошлой неделе был определен состав команды ХКБ, которая будет осуществлять проект «Алға». В проектную группу вошли:

| | Участник | Функции |
|---|--------------------|---|
| 1 | Павел Мацо | общее руководство |
| 2 | Группа «Атерис» | члены команды |
| 3 | Катарина Бехулова | менеджер проекта в направлении денежного кредитования |
| 4 | Шолпан Есеналина | менеджер проекта в направлении POS-кредитования |
| 5 | Ярослав Куруц | член команды |
| 6 | Александра Апроянц | куратор проекта |

В следующих выпусках мы будем подробнее знакомить с каждым из участников проектной команды.