



ЭЛЕКТРОННАЯ ГАЗЕТА

№ 4

Сентябрь/09/2010

Наши принципы:

Говори правду!

Смотри вперед!

Активно действуй!

Достижения прошедшей недели

Дорогие коллеги,

Мы регулярно получаем от вас обратную связь по улучшению нашей газеты. Спасибо вам за это! Этот выпуск газеты «Алга» мы постарались сделать еще более емким, еще более информативным. Структура газеты претерпела некоторые изменения. Мы разбили содержание газеты на несколько рубрик по направлениям деятельности подразделений продаж: POS, Cash Loans и прямые продажи (КА). Также обратите внимание на то, что комментарии сотрудников бизнес-направлений, а также членов проектного офиса будут соотносены тематически с одним из действий, которые всегда напоминанием будут располагаться в колонке слева на каждой странице.

В сегодняшнем выпуске электронной газеты «Алга» мы подведем итоги пилота, который был запущен в канале POS-кредитования. Напомним, что пилот проходил в Алматы с 16 по 29 августа в командах региональных менеджеров Оксаны Грибановой и Бауржана Муратова. В ходе проекта кредитные администраторы и РМ ежедневно были сосредоточены на 3-х моментах в своей работе:

КА и РМ действуют согласно «скрипту дня», в котором отражены основные принципы работы, приводящие к росту объема продаж (см. на стр. 3 и 4);

Используют новую отчетность, позволяющую держать под контролем эффективность работы каждого члена команды и всего региона в целом.

Целью пилота было проверить, что разработанные «скрипт дня» и система отчетности выполнимы и имеют смысл, а значит, приводят к росту наших продаж.

После двух недель плодотворной работы мы можем смело заявить: **мы знаем, как улучшить результаты продаж и готовы поделиться этим с коллегами из других регионов.**

План действий на неделю

3–4 сентября в Алматы состоится уже вторая встреча региональных менеджеров по проекту «Алга». Проектная команда поделится секретами успеха пилота в Алматы, и ознакомит региональных сотрудников с планом внедрения изменений по всему Казахстану.

На 6-7 сентября и 13-14 сентября запланирован запуск пилота в области денежного кредитования под названием «Мобильная точка». Команда, состоящая из одного кредитного администратора и двух агентов по привлечению клиентов, будет предоставлять кредиты в тех отделениях АО «Казпочта», где до сих пор мы не кредитовали. Целью пилота является проверка потенциала продаж в небольших населенных пунктах на примере двух заранее определенных ОПС Казпочты.

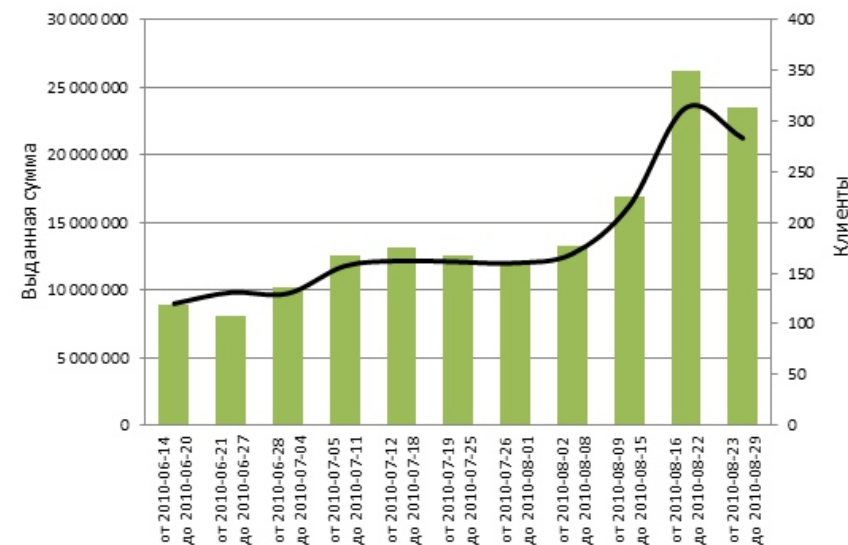


График 1. «Almaty pilot». Результаты пилота по г. Алматы – команды Оксаны Грибановой и Бауржана Муратова. «Объем продаж через АП за последние две недели составил 49.6 млн тенге. Это ровно в 2раза больше чем за аналогичный период прошлого месяца».

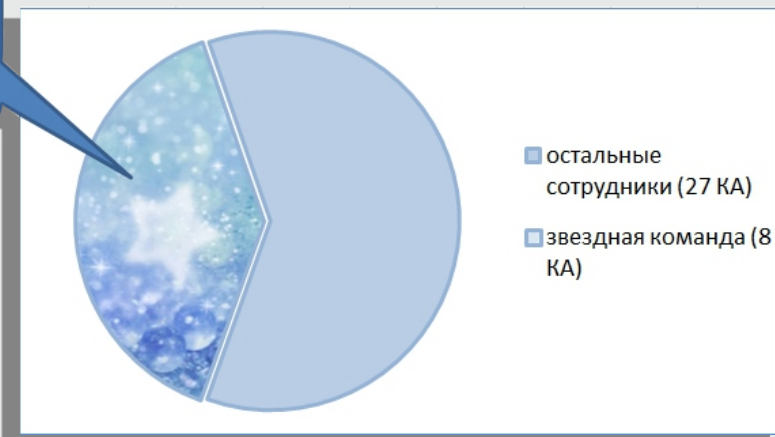
КА

«Звездные» пилоты Хоум Кредит

В течение почти двух недель тестировалась необычная для Хоум Кредит пилотная программа под рабочим названием «Звездная команда». На самом деле так называемых Star Team было две – в каждую из них входили кредитные администраторы-подопечные региональных менеджеров Алматы Оксаны Грибановой и Бауржана Муратова: **Аманбекова Айнур, Аралбаева Айнур, Игенов Жулдыз, Курмангалиев Бауыржан, Сулейменова Фаузия, Терликбаев Алмас, Тохтахун Дильназ, Тукаева Малика.**

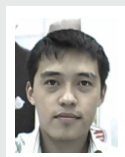
Эти восемь ребят, ставшие пилотами тестовой программы, уже в первые дни проекта доказали – мы можем продавать намного больше и гораздо эффективнее. Вклад Звездной команды в общие результаты продаж составил 40%! А это более 19 млн. тенге!

Вклад звездной команды в общий результат - 40% (19,5 млн тенге)



Айнур Аралбаева, КА г. Алматы (Star Team):

- Я работаю в Хоум Кредит всего 3-й месяц, и для меня очень почетно, что мой менеджер Бауржан Муратов оказал мне такое доверие и поставил меня в состав Звездной команды. Постановка целей дает более четкое понимание работы и того, что ты должен сделать для результата. Мои успехи? Я выдала за 1 месяц 64 кредита!



Жулдыз Игенов, КА г. Алматы (Star Team):

- За минувшие 2 недели мои результаты выросли в 2 раза! За этот период я выдал 25 кредитов. Мне этот опыт прибавил уверенности в своих силах. Я на практике понял: когда ты ставишь перед собой конкретные цели, ты четко видишь свое движение. Постановка целей очень стимулирует активно продавать, а не просто сидеть и ждать, когда клиент подойдет в АП.

Комментарии РМ



Оксана Грибаенова, РМ г. Алматы:

- Если раньше цели перед командой ставились несистематично, то сейчас мы делаем это каждый день. И это главное изменение в нашей работе. Что же касается конкретных результатов, то прирост по объемам продаж за 2 недели у нас увеличился на 11 миллионов. И это только в канале КА. То есть мы пока не брали в расчет показатели по АП.



Бауржан Муратов, РМ г. Алматы:

- Хороший продавец – сильная личность, а в моей команде все ребята – сильные уверенные в себе личности. Мы можем гордиться тем, что наша производительность за эти 2 недели увеличилась минимум на 100%! Если раньше в среднем каждый КА выдавал по 28 кредитов, то теперь эта цифра увеличилась вдвое. Следующая цель? Повысить нашу результативность на 30-50%.

Наши действия:

Ставь цели!

Договаривайся с продавцами!

Продавай активно

Сообщай об успехах!

Отправляй отчеты!

Комментарии РД и РМ

**RM
POS**

Наши действия:

Ставь цели!

Посещай точки продаж!

Работай с коллегами!

Помни о конкретных доверенностях!

Будь в курсе результатов!

Отправляй отчеты!



Андрей Лигай, РД Северо-Восточного региона:

- Ежедневная постановка задач сразу же сказалась на результативности работы КА. Если в июле мы выдали кредиты на сумму 44 млн. тенге, то за август наши объемы продаж составили 56 млн. тенге. То есть прирост по этому показателю составил 27%. И я уверен, что это только начало. Кстати, после семинара в Алматы мы провели «ритуал» сбрасывания камней в пруд в Центральном парке Караганды как символ избавления от моментов, которые нам мешали в работе. Это очень позитивно сказалось на рабочем настрое ребят



«Ритуал» избавления от рабочих проблем в Центральном парке Караганды

Бакыт Касенова, РМ г. Семей:

- С началом ежедневной постановки целей я и моя команда стали ощутимо эффективнее использовать рабочее время. В последние две недели после семинара в Алматы мы делали упор на работу АП. Месячной планкой, которую я установила, были 40 млн. тенге. Но за две недели наши КА выполнили этот план на уже на 90%! Еще одним существенным изменением в работе стал ежедневный подсчет бонусов КА. Каждый вечер мы прикидываем, сколько лично для себя заработает администратор, если продаст определенное количество кредитов. Ребятам это очень мотивирует, потому что они стали ясно просчитывать и планировать свои заработки.

Член проектной команды



Шолпан Есеналина, член проектной команды «Алга»:

- На первом семинаре мы вместе с РМ пришли к трем

- На первом семинаре мы вместе с РМ пришли к трем договоренностям:» Говори правду», «Не только говори, но и действуй», «Занимайся не проблемами, а решением, смотри всегда вперед!». После этого мы начали ежедневно звонить менеджерам с вопросами, с помощью которых мы могли мониторить, как они эти договоренности выполняют. Интересно, что ответы РМ были очень разные, также как и восприятие поставленных на семинаре задач: одни РМ сразу после семинара начали активную работу со своими сотрудниками и стали осуществлять конкретные действия, получая прирост продаж, другие только недавно «созрели» и поняли, что определенные действия дают реальный результат.

Некоторые менеджеры очень правильно донесли послания после семинара в своих регионах: провели с КА в игровой форме ритуал сбрасывания камней, на которых написали трудности, в работе, в воду; устроили конкурс среди продавцов-консультантов на самое большое количество привлеченных клиентов (в подарок - ежедневник Хоум Кредит Банка); стали каждый день при ежедневной постановке задач для КА просчитывать бонусы, которые он заработает, выполнив план.



Наши действия:

Ставь цели!

Посещай точки продаж!

Работай с коллегами!

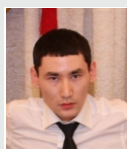
Помни о конкретных доверенностях!

Будь в курсе результатов!

Отправляй отчеты!

Привлекай клиентов

Комментарий РМ



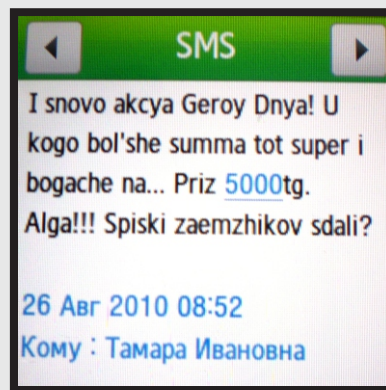
Серик Мухамедгалиев, РМ СКО:

- Определение конкретных задач на день дает нам в работе очевидные результаты. Мы каждый день обсуждаем с сотрудниками, что мы планируем сделать сегодня, и вечером подводим итоги.

Плюс я в своем регионе создал дополнительный мотивационный инструмент, который называется «Герой дня». Суть в том, что раз или два в месяц оператор «Казпочты», показавший самый большой объем по выдаче кредитов, премируется из моего личного призового фонда суммой 5000 тенге. О том, что «Герой дня» будет выбираться в конкретный день, я информирую операторов посредством sms. Это действует на них также, как и наш фирменный призыв «Алга!».

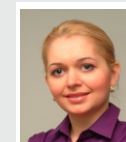
Что нам это дает? Уже два оператора за минувшие пару недель сумели осуществить выдачи кредитов на 1 млн. тенге каждый. Я думаю, эти цифры более чем убедительны. Это влияет не только на эффективность их работы, но вносит игровой и соревновательный элемент. А так выполнять профессиональные обязанности всегда гораздо интереснее.

Регулярная постановка задач – это работает!



Такими sms Серик Мухамедгалиев поднимает боевой дух операторов АО «Казпочта»

Член проектной команды



Мария Емельянова, начальник Управления денежного кредитования:

- Несмотря на то, что у нашего партнера по продаже

- Несмотря на то, что у нашего партнера по продаже денежных кредитов АО «Казпочта» около 3000 отделений почтовой связи различной величины, до настоящего момента мы предоставляли свои продукты только клиентам 200 самых больших точек – РУПС. О том, чтобы продавать кредиты в неавтоматизированных управлениях, не было и речи. В ходе реализации проекта «Алга» мы решили пойти навстречу своему потенциалу. А он у нас огромен – также как и ресурсы «Казпочты». Что мы придумали. Запланировано провести пилотный проект, который позволит нам протестировать возможность нашей работы в самых отдаленных местах. Сейчас на обсуждении два принципа работы, как будет работать эта идея, которые заключаются в следующем:

- В дни зарплаты и выдачи пенсии в глубинках страны, где почтовые отделения не автоматизированы, особая группа наших сотрудников, назовем их «мобильными» администраторами, будет выезжать в эти точки и там продавать кредиты;
 - Заблаговременно с помощью рекламных материалов жители отдаленных районов будут информироваться о том, что в определенный день мобильная команда Хоум Кредит посетит их отделение и будет осуществлять выдачу кредитов.
- Цель нашего довольно революционного для ХКБ пилота одна – начать осваивать группу потенциальных клиентов.

ОБЪЕМ ПРОДАЖ В КАНАЛЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ

PM/РД	Регион	Номер недели																Рейтинг по объему продаж
		Объем продаж (млн. тенге)									Прирост продаж за неделю							
		28	29	30	31	32	33	34	35	28	29	30	31	32	33	34	35	
Грибанова Оксана	05 Алмата	7,90	7,99	8,00	8,43	7,27	11,27	16,69	15,99	15%	0%	0%	6%	-16%	55%	52%	-6%	5
Муратов Бауржан	05 Алмата	5,56	5,57	5,41	4,00	6,73	6,43	9,96	8,55	39%	15%	-12%	-24%	75%	-2%	58%	-17%	12
Ахметова Бибигуль	03 Актюбинская	15,98	19,37	18,03	14,84	16,45	20,80	19,53	21,97	24%	7%	-1%	-6%	1%	42%	-20%	47%	1
Алимбаев Ермек	06 Атырауская	20,41	18,24	13,68	15,32	16,39	17,68	16,91	18,69	13%	-30%	-26%	25%	14%	-11%	8%	20%	2
Бахтиярова Айнур	09 Западно-Казахстанс.	12,62	14,96	15,60	14,70	13,37	15,60	14,23	16,67	-7%	19%	-2%	-3%	-4%	13%	-11%	26%	3
Баубеков Руслан	01 Астана	8,72	13,05	13,24	10,14	13,00	15,55	16,08	16,21	-22%	41%	4%	-24%	28%	26%	6%	2%	4
Лигай Андрей	10 Карагандинская	13,19	12,74	10,83	11,47	12,47	15,84	16,29	15,75	20%	0%	-12%	8%	0%	37%	1%	-2%	6
Ульянич Сергей	14 Павлодарская	14,46	11,24	9,97	9,83	10,52	13,70	13,28	13,23	66%	-22%	-9%	1%	10%	38%	-3%	0%	7
Касенова Бакыт	07 Восточно-Казахстанс.	7,82	9,63	9,29	10,17	8,16	10,13	11,11	13,02	46%	35%	9%	8%	-23%	35%	15%	2%	8
Геращенко Яна	11 Костанайская	7,31	9,90	11,20	10,47	10,14	12,12	13,44	12,23	-21%	30%	24%	-3%	-2%	23%	11%	-3%	9
Лейс Андрей	07 Восточно-Казахстанс.	8,89	6,37	8,98	7,11	8,21	9,48	9,49	10,60	42%	-37%	54%	-6%	8%	19%	-7%	41%	10
Юнусов Максат	13 Мангистауская	17,76	12,60	9,35	7,41	7,05	10,45	10,52	9,53	46%	-32%	-33%	-19%	-20%	70%	-4%	-13%	11
Тауфилова Динара	10 Карагандинская	3,77	5,21	5,34	4,55	4,70	5,46	6,03	6,76	11%	23%	-25%	-27%	78%	-12%	24%	14%	13
Машуров Пархат	04 Алматинская	3,31	6,32	4,87	4,98	5,31	5,24	6,60	6,62	-17%	68%	-21%	-1%	12%	6%	32%	2%	14
Карапиди Софья	02 Акмолинская	6,03	6,28	5,90	6,26	6,77	7,39	6,63	6,51	10%	-13%	17%	-6%	26%	-6%	-20%	1%	15
Вятчинов Олег	15 Северо-Казахстанская	5,72	5,32	7,28	5,32	6,63	6,26	6,48	6,43	32%	-23%	55%	-25%	34%	-19%	1%	12%	16
Бедарев Максим	04 Алматинская	1,81	1,78	2,31	2,44	2,29	3,52	2,24	1,84	161%	-17%	27%	27%	-17%	-19%	32%	-13%	17
Токсанбаев Асхат	16 Южно-Казахстанская	1,01	1,60	1,16	0,97	1,09	1,53	1,96	0,99	-6%	58%	-27%	-17%	13%	40%	28%	-50%	18
Тобылбаева Салтанат	12 Кызылординская	0,25	0,46	0,03	0,13	0,18	0,37	0,19	0,42	54%	81%	-94%	398%	39%	108%	-48%	119%	19
Общий итог		162,52	168,65	160,49	148,53	156,73	188,79	197,68	202,01	11%	4%	-5%	-7%	6%	20%	5%	2%	

ОБЪЕМ ПРОДАЖ В КАНАЛЕ ДЕНЕЖНОГО КРЕДИТОВАНИЯ

PM/РД	Регион	Номер недели															Рейтинг по объему продаж	
		Объем продаж (млн. тенге)								Прирост продаж за неделю								
		28	29	30	31	32	33	34	35	28	29	30	31	32	33	34		35
Егембердиев Дулат	05 Алмата - Алматинская	13,28	20,07	18,55	11,49	14,47	16,17	20,85	24,82	18%	51%	-8%	-38%	26%	12%	29%	19%	1
Ким Андрей	06 Атырау - Мангистау	8,72	15,53	12,39	12,83	12,66	13,86	17,91	15,15	-10%	78%	-20%	4%	-1%	10%	29%	-15%	2
Тулибергенов Мурат	09 Западно-Казахстанс.	7,87	7,59	11,12	12,49	12,42	10,42	13,07	13,78	-21%	-3%	46%	12%	-1%	-16%	25%	5%	3
Урдабаева Айсулу	03 Актюбинская	5,48	9,58	8,32	9,55	10,13	10,72	12,04	13,34	-17%	75%	-13%	15%	6%	6%	12%	11%	4
Павлюковский Андрей	10 Карагандинская	7,44	8,84	8,84	8,66	11,62	12,12	15,05	12,02	-49%	19%	0%	-2%	34%	4%	24%	-20%	5
Мурзашев Дархан	01 Астана - Кокшетау	3,12	8,45	8,42	9,63	6,63	6,36	10,86	11,52	-61%	171%	0%	14%	-31%	-4%	71%	6%	6
Успанов Серик	11 Костанайская	6,51	11,78	12,88	8,53	9,76	7,88	12,74	11,37	-35%	81%	9%	-34%	14%	-19%	62%	-11%	7
Манабаева Маржан	04 Алматинская	4,76	7,11	10,03	9,43	11,66	9,59	14,54	11,19	-33%	49%	41%	-6%	24%	-18%	52%	-23%	8
Мухамедгалиев Серик	15 Северо-Казахстанская	5,92	9,83	9,83	7,56	8,30	12,48	12,37	9,66	-39%	66%	0%	-23%	10%	50%	-1%	-22%	9
Байбусинов Бауржан	14 Павлодарская	9,42	7,97	12,26	6,52	11,51	11,76	9,68	9,64	16%	-15%	54%	-47%	76%	2%	-18%	0%	10
Тезекбаев Жандос	12 Кызылорда - Тараз	4,91	6,71	9,27	5,88	10,02	13,38	13,58	9,28	6%	37%	38%	-37%	71%	34%	1%	-32%	11
Арынов Асылбек	07 Восточно-Казахстанс.	7,28	5,67	3,93	5,56	5,00	6,52	7,40	8,51	162%	-22%	-31%	42%	-10%	30%	13%	15%	12
Аяпбергенов Асу	02 Акмолинская	2,92	7,18	5,70	6,46	5,54	10,85	9,04	6,16	-53%	146%	-21%	13%	-14%	96%	-17%	-32%	13
Налибаев Абдулла	16 Южно-Казахстанская	3,24	2,48	4,92	6,05	3,70	5,44	9,04	6,03	-17%	-23%	99%	23%	-39%	47%	66%	-33%	14
Абенов Айболат	07 Восточно-Казахстанс.	2,28	8,12	6,26	4,98	4,69	8,21	4,65	3,23	-50%	256%	-23%	-21%	-6%	75%	-43%	-31%	15
Общий итог		93,13	136,91	142,72	125,63	138,09	155,77	182,82	165,69	-21%	47%	4%	-12%	10%	13%	17%	-9%	