

КАМ/НО 1 | 01

RM/MRD 1 | 02

CC/BDM 1 | 03



Георгий Сосновский,  
Директор Департамента  
потребительского кредитования:

- У нас сейчас запущен большой проект с «Технодомом». Все мы знаем о том, что у нас были поставлены особые задачи с этим партнером: по посещению точки, по работе с продавцами, по размещению нашего консультанта, по активным продажам в зале, по размещению рекламных материалов и по отслеживанию размещения рекламных материалов конкурентов, по активности конкурентов. С начала года мы прошли практически все эти этапы в опыте работы с «Технодомом». Важно обратить внимание всем менеджерам и, конечно, директорам макрорегионов, что эта структура работы, которую мы делали, полностью отражает схему привычной структуры работы с любым партнером. Мы начинали с доли продаж в «Технодоме» в 8%. В декабре мы достигли доли в 56%. То есть, практически, мы показали, каким образом изменяется эффективность работы с партнером в том случае, когда мы уделяем внимание активным продажам в точке, когда ведется работа BDM, когда РМ держит связь с администрацией, когда идет работа с продавцами (в т.ч. мотивация), правильно подбираются КК, соблюдается режим работы. То есть мы сейчас вместе прошли как-будто большой тренинг по работе с партнерами на примере задач, которые ставились по «Технодому». И сейчас для нас основная задача – внедрить этот опыт при работе со всеми партнерами региона. Каждый BDM должен понять, что любой из его партнеров – это «Технодом», схема та же, ничего не поменялось. Даже если в конце наше отношение ко всем остальным партнерам будет хотя бы на половину равно тому, которое мы имеем с «Технодомом», это увеличит наши продажи по текущей базе партнеров как минимум в два раза. Ну, и конечно, для нас остаются важными задачи, связанные с увеличением базы партнеров.

Город РМ	План март
<b>Total ALMATY</b>	<b>137 409 369</b>
Алматы_обл	8 438 472
Талдыкорган	25 322 546
Кызылорда	3 957 890
Тараз	6 296 643
Шымкент	10 384 843
<b>Total SOUTH</b>	<b>54 400 394</b>
Караганда	93 959 028
Жезказган	40 542 679
Оскемен	53 932 466
Семей	63 270 672
<b>Total EAST</b>	<b>251 704 845</b>
Астана	113 800 796
Кокшетау	41 634 999
Костанай	66 027 521
Павлодар	73 781 031
Петропавловск	41 467 095
<b>Total NORTH</b>	<b>336 711 442</b>
Актобе	111 018 813
Атырау	95 116 579
Уральск	67 948 316
Ақтау	54 489 199
<b>Total WEST</b>	<b>328 572 906</b>
<b>Общий итог</b>	<b>1 108 798 955</b>



Бауржан Муратов,  
менеджер по работе с ключевыми партнерами:

- В середине февраля была запущена масштабная акция «2 месяца отсрочки» вместе с нашим партнером «Технодом». Что дает нам эта акция? Потенциальный заемщик понимает, что первая оплата по кредиту идет через два месяца после его покупки. Это основная идея. Вторая идея этого большого проекта – это возможность для заемщика выиграть еще и поездку в Прагу на два человека. Это тоже для них лакомый кусочек, который стимулирует покупать в кредит в «Технодоме». Есть уже определенные достижения в плане продаж в рамках этого продукта. Сейчас перед банком основная задача – продавать доходные продукты. А такие акции как раз позволяют переключить внимание потребителя от рассрочки (0-0-24) в пользу подобных кредитных предложений. В рамках акции совместно с «Технодомом» мы дарим каждому заемщику подарки. Это очень благотворно влияет на настрой клиента, это такой комплимент ему. С точки зрения Sales самый важный показатель эффективности работы менеджера – это не столько объем продаж, сколько доля ХКБ в продажах нашего партнера. Основная задача, которую мы ставим перед РМ – стремиться к увеличению доли в «Технодоме» не менее 40%. Это важная задача. Есть один путь – Алфа!



Еркебулан Мырзахан,  
менеджер по работе с ключевыми партнерами:

- В середине февраля стартовала акция с партнером - сетью магазинов «Мечта». В рамках проекта разыгрывается множество гарантированных призов, среди которых основной приз – погашение кредита банком. Акция продлится до конца марта и охватит все весенние праздники, во время которых мы и будем дарить радость нашим клиентам. Для тех, кто еще не знаком с этим партнером, скажу вкратце, что магазины «Мечта» расположены преимущественно в северных регионах нашей страны, сеть состоит из 10 ТТ. По объемам продаж в портфеле ХКБ эта сеть входит в первую тройку наших ТОП-партнеров. На данный момент мы держим уверенный курс по достижению своих целей в магазинах этого партнера. К этому моменту мы также достигли соглашения с партнерами «Актобе Электроникс» и «Фора Трэйд» о введении новых продуктов. Результаты наших переговоров вы заметите уже в последней декаде февраля. А именно: в «Актобе Электроникс» мы увеличили долю промо-продуктов до 30%, в «Форе» подключаем промо-продукт с нулевым первоначальным взносом, что, надеемся, существенно увеличит ваши продажи. Удачи! Алфа!



*Петр Нечас, лидер Группы «Атерис»  
о тренинге, который был проведен в ХКБ по проекту «Алфа»:*

- Данный тренинг прошел по совместной договоренности менеджера проекта «Алфа», Председателя Правления Павла Мацо и Группы «Атерис» и стал логическим продолжением процессов, которые были запущены в прошлом году. Последние два месяца были полностью посвящены тому, чтобы наши Продажи работали на полную мощь в самый важный сезон. Вместе с этим была завершена работа по описанию функционала новой организационной структуры.

Задачу тренинга, который занял неделю и в который были вовлечены тренеры и МРД, было две. Первая - подготовить методологию работы амбассадоров (тренеров и МРД), которая теперь отличается от работы амбассадора во время предыдущей фазы. Теперь она включает в себя больше контроля, обучения и тренинга. Второй задачей было подготовить мастер-класс по знакомству с новой оргструктурой, сфокусированный большей частью на роли BDM'ов. Этот мастер-класс будет запущен по всему РК в течение следующих нескольких недель.

Сам тренинг оставил яркие впечатления, мы работали над пониманием роли руководства, над тренинговыми навыками, а также над новым тренингом для BDM'ов. В добавлении к этому, конечно, были обсуждены операционные вопросы, а также все тренинги и мастер-классы с Департаментом рисков и внедрение HomeSis.

Цель тренинга – систематизировать работу всех представительств банка, чтобы она стала единообразной и систематичной во всех регионах. Только так мы сможем добиться великодушных, постоянных и предсказуемых успехов стимулировать людей расти и преуспевать.

Мы договорились с Павлом Мацо о том, что будем оказывать поддержку амбассадоров и помогать им наращивать знания и умения с помощью тренингов и мастер-классов. Мы также пришли к соглашению о том, что в будущем будет проведена серия тренингов для топ-менеджмента, что позволит банку совершенствовать организацию руководства и лидерство, результаты не заставят себя ждать.

Я еще раз убедился, что мы недостаточно используем потенциал наших людей, и надеюсь, что менеджеры восприняли свою роль коучей и тренеров серьезно.



**Андрей Лига, МРД ВКО о тренинге Группы «Атерис» для МРД и тренеров ХКБ:** - Я почерпнул в ходе тренинга много интересного и нужного для себя! Самыми важными были новые знания о том, как нужно проводить тренинги – мы познакомились с новой моделью проведения. Нам показали, как самую обыденную информацию можно представить в виде профессиональной лекции и необычной модерации. Теперь эти навыки пригодятся во многих ситуациях: при предоставлении сотрудникам новой информации, например, нового функционала, в проведении собраний, переговорах с партнерами.

**Ерлан Кусайынов, г. Костанай,  
о ходе акции «PUZZLE-мания» с ТОП-партнером «Мечта»:**

- В целом, по акции с нашим ТОП-партнером «Мечта» все идет хорошо. Единственная проблема – вторая точка «сидит» на USB-модеме, по которому вовремя не проходит оплата, из-за этого в выходные всех клиентов оформляли только на одной точке, было много недовольных. Что касается команды, все мы работаем слаженно – два КК, три стажера, BDM на точке, я также постоянно присутствую.

Что касается самой акции, в самом начале мы пошли на такой хитрый шаг: все красиво оформленные подарки и плакат с информацией мы выставили прямо у входа в магазин, так что наши клиенты, переступая порог магазина, сразу обращают внимание, интересуются, спрашивают. Наши сотрудники объясняют, что акция беспроигрышная, и, таким образом, интерес к ней постоянно растет. Что касается пожеланий, хотелось бы, чтобы вопрос с модемом был оперативно решен, так как он значительно затрудняет работу. Если же говорить в общем о ходе акции, прогнозы наши очень оптимистичные. Команда работает, и, думаю, план мы выполним!



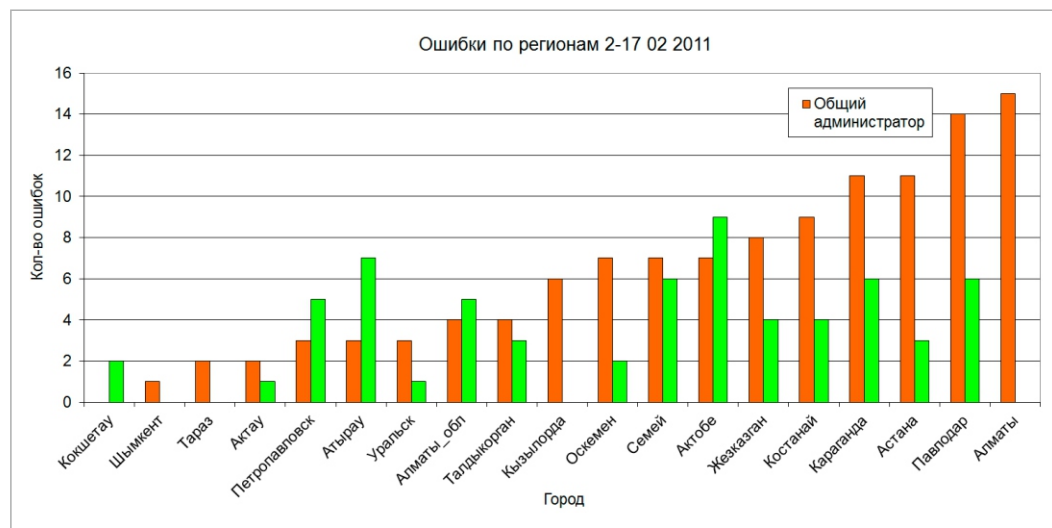
**Зарина Оспанова, BDM г. Астана,**  
о повышении из должности КК в должность BDM:

- Круг моих обязанностей сейчас значительно изменился. Так как наш город разделен, у каждого BDM своя команда. И я занимаюсь работой с КК, обучением стажеров, коучингом, постоянно контролирую, как идут дела на точках. Конечно, сейчас ответственности стало больше, я отвечаю не только за себя, но и за всю команду. Это очень важный момент и, честно говоря, мне очень нравится то, чем я занимаюсь, ведь руководство и управление требуют большой собранности и сосредоточенности. Теперь нужно смотреть намного шире, а не думать только о работе консультанта. Главным нашим успехом я считаю выполнение месячного плана. Конечно, это результат слаженной работы все нашей команды.

Что касается планов на будущее, хотелось бы пройти специализированные курсы. Сейчас, когда мы стали маленькими начальниками (смеется), хочется получить специальные знания в области управления персоналом.

Я всегда ставлю для себя высокие цели и стараюсь их достигать. Наверное, это самое главное в нашей работе. Нужно постоянно стремиться к большему, ставить высокие планки, быть коммуникабельным, не бояться конфликтных ситуаций, и постоянно учиться чему-то новому. Тогда точно все получится!

### Динамика данных по количеству ошибок в заявках за период 2-17 февраля 2011г.



*Три кредитных консультанта ХКБ в Астане за первые 2 недели февраля не допустили ни единой ошибки при заполнении кредитной заявки. А помимо этого, столичные девушки могут похвастаться еще и великолепными продажами – за 14 дней каждая из них продала кредиты на сумму около 6 млн. тенге!*

#### Мадина Кожаметова, КК г. Астана:

- Чтобы как можно меньше допускать ошибок в заполнении заявки, требуется выполнение простых правил – нужно просто очень аккуратно вбивать данные в каждую графу документа. Даже заполнение графы «Работодатель» существенно влияет на возможность одобрения заявки.

Что же касается выполняемого мной объема продаж, то я просто хорошо мотивирована, и это дает результаты! Например, скоро я поеду в Тайланд с коллегами, выиграв конкурс ХКБ «Исполни свою мечту».

#### Умит Исинова, КК г. Астана:

- Я никогда не изменяю персональные данные при повторной отправке заявки. Секрет почти безошибочной работы прост – я просто стараюсь очень аккуратно вносить данные. Главное – ответственность и внимательность.

А что касается хороших продаж, то клиента в первую очередь привлекают позитивные люди, надо работать с улыбкой. Как только вижу, что клиент идет в нашем направлении, я всегда встаю и приветствую его сама. Залогом хорошей работы является это, активные продажи, а также хорошие отношения с продавцами.

#### Аягул Бисембаева, КК г. Астана:

- Для того, чтобы меньше допускать ошибок в оформлении заявок, считаю, очень важно находить общий язык с клиентами, объяснить, что суть важно – что правильно заполненная заявка помогает избежать риска получить отказ. Необходимо объяснить клиенту все детали оформления и оплаты. И очень нужно еще терпение, потому что кто-то не с первого раза все понимает или берет кредит впервые.

В чем секрет хороших продаж? В правильном отношении – я очень серьезно к работе отношусь, не делаю себе поблажек. Сама дисциплинирована и коллег стараюсь побуждать к соблюдению порядка.