



По итогам Годовой стратегической сессии, которая проходила 13-15 декабря в Подмоскowie, лучшей командой стала команда Дивизиона корпоративного бизнеса. Из рук CEO Группы Лайф Александр Железняк, «папа» ДКБ, получил Кубок Кубков.

Лучшие!

ПРОЕКТЫ | ТЕМЫ | ЛЮДИ |

№ 07/95/
декабрь 2010

ПРО Лайф

корпоративная газета Финансовой Группы Лайф



колонка редактора

Не надо бояться топ-менеджеров

Я — начальник отдела. Руководитель пресс-службы Пробизнесбанка. Менеджер. И управлять приходится очень многим: сервисными процессами, событиями, настроениями, стрессами, метеозависимостью. И собой, безусловно.

Хорошо ли у меня получается? Не всегда. Но в целом, я довольна. Почему? Мой ответ однозначен: я не боюсь своего руководителя, руководителя своего руководителя и «соседних» начальников всевозможных рангов.

В контексте колонки «не боюсь» означает следующее: уважаю, принимаю во внимание все пожела-

ния, предложения и критику, соблюдаю деловой этикет. Выполняя задание, ориентируюсь на желания заказчика, кем бы он ни был. Но если от меня просят результата, который я считаю неэффективным для бизнеса, то я обязательно об этом скажу. Если сроки, в рамках которых я должна реализовать тот или иной проект, по моему мнению, повлияют на качество услуги, то я тоже об этом упомяну. Если все исходные условия приемлемы, но я имею личное мнение и считаю его более выгодным для всех участников процесса, молчать не буду. Если мои личные обстоятельства по какой-то причине видятся мне более важными, чем интересы дела, то я и в этой ситуации попытаюсь найти компромисс. Как писал Маяковский, во весь голос.

Да, с таким характером работать нелегко. Но я такая, хотя могу сыграть «послушную девочку». По необходимости — играю. Но не люблю прибегать к театральным методам слишком часто. Правду говорить легко и приятно, об этом сказал еще Булгаков устами моего любимого Воланда. Добавлю от себя: легко и приятно говорить то, что ты искренне считаешь правдой, даже если истина где-то рядом или совсем далеко. Журналистика, которой я отдала 13 лет жизни, позволяла мне быть честной в 99% случаях. Связи с общественностью, которыми я сейчас занимаюсь, — чуть реже.

Мое новогоднее пожелание всем сотрудникам группы Лайф — не бойтесь своих руководителей! Спорьте. Отстаивайте свое мнение. Критикуйте. Но при этом все-

да имейте под рукой убедительные аргументы, примеры, документы, предложения и идеи. Даже если не удастся отстоять свою точку зрения, вы точно будете знать, что сделали все возможное. Или согласитесь с контраргументами собеседника. И в том, и в другом случае возникает чувство удовлетворенности собой. А этого ощущения в конце года, уверена, не хватает очень многим из нас.

С наступающим праздником вас, мои любимые, родные, дорогие коллеги! Коты и кролики — чудесные зверьки. Я сама котовладелица, моих ребят зовут Гаврюша и Степка. И они мне по секрету намекали, что в следующем году у всех все будет хорошо. А я им верю, потому что люблю. Ведь это мои коты.

Екатерина Гуркина, приглашенный редактор



стр. 2 **Инициатива наказуема?** В Группе Лайф действует другой принцип: инициатива награждается :) Читайте о том, как ...



стр. 5 **«Подъем!»** — новый бренд и новая лицензия в Группе. Читайте об истории создания бренда, пиар-поддержке и смене вывесок. Мнения, впечатления, истории.



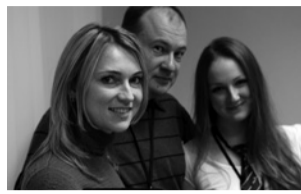
стр. 7 **О, лояльность!..** Читайте на 7 стр. оду лояльности пера Ирины Чичмели, руководителя Управления маркетинга Пробизнесбанка.



стр. 8 **Анна Столчнева** — старожил ДЭКа, заядлая путешественница, пацанка, юмористка и просто отличный собеседник

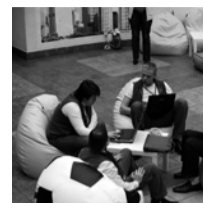


СЕССИЯ



По итогам года (на основании оценок с ежемесячных стратегических сессий) банком, победившим в НБА (Национальная банковская ассоциация) стал банк «Экспресс-Волга». Лучший дивизион — Дивизион розничного бизнеса — снова взшел на вершину Лиги Дивизионов. А стратегическая тема HR-капитал во второй раз превзошла своих конкурентов в Президентской регате.

По итогам Чемпионата отделений победителем года стал офис «Арбековский» (представители — Антон Воронов, Анна Трякина, Михаил Троицкий). Среди 5 отделений-победителей каждой лиги прошла игра (основные задания — вопросы про все, что связано с Группой, например, «что такое триггер» или «рассчитайте к-т Урон»). В результате соревнования победил офис Третьей лиги «Арбековский». Команда офиса выиграла две поездки «за WOW» в Вену и на соревнования Формулы-1.



Небезымянная высота



С 20 октября по 20 ноября творческая команда проекта «Воронка» проводила Месяц рационализатора и новатора. О лучших идеях и идеях — корреспондент «Про ЛАЙФ» Олеся Ключина.

Каждая идея по усовершенствованию рабочих процессов, отправленная в течение месяца сотрудниками Финансовой группы ЛАЙФ в БД «КОР» (Качество и операционные риски) и принятая в реализацию, получала право на участие в конкурсе. За месяц проведения конкурса организаторы получили свыше 260 идей, 67 из которых сегодня находятся в процессе реализации. На протяжении недели на корпоративном портале Финансовой группы проводилось голосование сотрудников: каждый желающий мог отдать свой голос тем идеям, которые он считает наиболее интересными и полезными. Сегодня мы подведем итоги конкурса.

Напоминаем, что, в качестве поощрения за активность и участие, всех авторов идей, получивших путевку в жизнь, ожидает вознаграждение в размере 500 руб. Инициаторы десяти лучших, по версии сотрудников ФГ ЛАЙФ, предложений, помимо корпоративного признания и благодарности, получат ценные призы от компании. А идеологи новаций, вошедших в топ-3 по результатам on-line голосования, станут обладателями 10 тысяч рублей!

Итак, тройка предложений-лидеров по результатам народного голосования:

Надежда Татаринова

(65 голосов, ГЭБ, ОО «Посольский!»)

— предложение об установке во всех офисах кофе-машин и подключении бесплатного wi-fi для клиентов;

Наталья Блинова

(51 голос, ДРБ)

— предложение о создании доп.функции в программе Деманд, которая будет автоматически подтягивать ФИО кредитного менеджера в печатную форму «Разрешения на предоставление...» и в «Уведомление об эф.ставке».

Талия Толстых

(49 голосов, ГЭБ, ОО «Гагаринский»)

— предложение о рассылке клиентам СМС-уведомлений об изменениях в тарифах.

Также в 10-ку лидеров вошли следующие предложения и авторы:

48 голосов. Наталья Сухарева (анализировать клиентов по совпадающим телефонным номерам);

42 голоса. Наталья Славкина (оснастить кассы сканером штрих-кода);

41 голос. Олег Попков и Екатерина Крюкова (кредит «Для тех, кто оступился» и предложение разработать и выдавать клиентам документы в фирменных многоцветных конвертах банка);

39 голосов. Валентина Морозова и Талия Толстых (рассылка клиентам sms-сообщений на русском языке и создание файлообменника для сотрудников, соответственно);

38 голосов. Наталья Блинова (упрощение процедуры записи клиента на оформление).

Не забыли организаторы конкурса и владельцы процессов, обработавших наибольшее количество заявок, а также офисы и подразделения, которые прислали максимальное количество идей, принятых в реализацию.

Офисы и подразделения, которые прислали максимальное количество идей, принятых в реализацию

ПРББ, ДО Новоданиловский	11 идей
ВУЗ, Комсомольский	8 идей
ПРББ, ОО Сарский	6 идей
ВУЗ, Центр. офис	6 идей
ГЭБ, ОО Гагаринский	5 идей
ПРББ, ККО Петербургский	4 идеи

Владельцы процессов, которые работали с заявками

Обеспечивающие	Елена Петрова, Денис Гаревский, Александр Мерандюк, Юрий Гудашевский, Андрей Челядинов
ДКБ	Виолетта Грачева, Наталья Абрамова, Наталья Демидова, Антон Магжанов
ДЭК	Александра Шангина, Любовь Филиппова, Анна Столчнева, Елена Лапшина
ДРБ	Ирина Барбат, Екатерина Торокина, Мария Gladких
ДМСБ	Александр Ганин, Иван Паткин
ДФР	Николай Ильин

Поздравляем всех участников и победителей!

Юлия Кузнецова, нач.отд. оптимизации процессов, проект «Воронка»:

Мы решили провести конкурс для того, чтобы увеличить вовлеченность сотрудников в процесс, инициировать более активный сбор идей, распространить информацию о нашей системе по работе с заявками среди сотрудников. Ожидания оправдались сполна: мы планировали, что конкурс поможет нам собирать до 5 заявок в день, а полученный результат превзошел ожидания более чем в 2 раза. За месяц мы получили 263 заявки от наших коллег.

Сегодня мы ведем плановую работу с полученными — в рамках конкурса и не только — заявками, работаем с внедрением их в жизнь по изначально разработанной схеме.

Тестовый запуск «Воронки» состоялся в ноябре прошлого года в 5 офисах ЭВ. С января 2010 года эта система начала работу во всей ФГ и в среднем мы получали каждый месяц по 90-100 предложений от наших коллег. В следующем году мы планируем продолжать работу со сбором идей и превращением их в жизнь. Будут работать и действующие на сегодня механизмы по обработке заявок, кроме того, «Воронку» также ожидают некоторые нововведения. Но что это будет — пока сюрприз!

Виолетта Горячева, «Новоданиловский»

Ожидали ли вы, что Ваш офис займет первое место?

У нас никогда не было сомнений в том, что наш офис — самый успешный, а сотрудники — уникальные: профессиональные, неравнодушные, болеющие за свое дело, энергичные и смелые!

Как бы Вы могли охарактеризовать Ваш офис?

Офис «Новоданиловский» — двигатель прогресса! В нашем офисе действительно подобралась отличная команда. Уникальность ее заключается в том, что мы постоянно развиваемся, совершенствуем бизнес-процессы. Порой мы находим нестандартные решения для наших клиентов и умеем связать все их желания клиента. А иногда и даже предвосхитить их. И неотъемлемой частью этого процесса являются бизнес-менеджеры, которые часто нас вдохновляют. Мы ценим наших клиентов, сотрудничество с ними и пытаемся сделать наш банк самым быстрым, удобным и прогрессивным в работе. Одним словом, сделать его WOW-банком!

Как вы считаете, помогают ли такие конкурсы в повышении эффективности деятельности Вашего офиса?

Конечно помогают. Работа бизнес- и обеспечивающих подразделений офиса связана с оперативным и непрерывным обслуживанием клиентов. И возникающие проблемы, будь то единичные или системные, к примеру, в части IT-программ или внутренних коммуникаций, также необходимо решать быстро и оперативно. Оперативно принятое решение или реализованное ТЗ по воплощению на практике новой идеи сокращают общее время выполнения задачи Клиента. А это, в свою очередь, влияет не только на скорость, но и на качество определенного процесса или коммуникации, а также на эффективность работы подразделения. Благодаря «Воронке» его идея попадет к нужному адресату и не останется без внимания. Кроме того, каждый может отслеживать ход реализации своей идеи и читать предложения других участников базы.



Главное, чтобы идея была замечена и объективно оценена с точки зрения ее влияния на эффективность процесса. Если она действительно нова, хороша, реально применима на практике и может быть реализована, сотрудник (в частности, представитель обеспечивающего подразделения офиса) вправе рассчитывать на участие в системе мотивации (как моральной, так и материальной).

Как можно улучшить работу с предложениями сотрудников?

Главное, чтобы идея была замечена и объективно оценена с точки зрения ее влияния на эффективность процесса. Если она действительно нова, хороша, реально применима на практике и может быть реализована, сотрудник (в частности, представитель обеспечивающего подразделения офиса) вправе рассчитывать на участие в системе мотивации (как моральной, так и материальной).

Анастасия Солобоева, ДО «Комсомольский»:

Я, конечно, не ожидала, что мы станем одним из победителей. То, что мы вошли в тройку офисов-лидеров очень приятно и неожиданно. Следует особо отметить, что, с конкурсом или без него, мы всегда обращаемся со своими пожеланиями и заявками к команде проекта «Воронка» и, в большинстве случаев, получаем оперативные решения и помощь! Хочу обратить внимание на то, что в нашем офисе работают очень активные сотрудники, заинтересованные в эффективной работе внутренних процессов. Это очень важно как для нас самих, так и для наших клиентов. Кроме того, в «Комсомольском» очень дружный и веселый коллектив. Помогают ли нам такие конкурсы, как Месяц новатора и рационализатора, повышать эффективность деятельности офиса? Думаю, скорее всего нам помогают не конкурсы, а само существование таких проектов, в которых наши коллеги принимают активное участие и получают поддержку. Я считаю, что конкурсы, конечно нужно проводить, и, в первую очередь, для повышения энтузиазма некоторых сотрудников, которые не так «легкие на подъем» в своих инициативах и предложениях.



Как управлять собой и производительностью

Михаил Вигдорович рассказал нам о сложностях работы аудиторов Управления производительностью, актуальных внутренних проблемах Финансовой группы и о разработке

его командой рейтинга доверия для оценки степени добросовестности, с которой подразделения Группы относятся к представлению внутренней нефинансовой информации в рамках технологии управления производительностью труда.

Об особенностях технологии и сложностях корпоративного аудита

Каким образом вопросы производительности труда и внутреннего аудита решаются в Финансовой группе Лайф сегодня?

Во всей Финансовой группе вопросами управления производительностью занимаются 4,5 человека: 4 аудитора плюс человек, координирующий их деятельность. Мы постарались сделать нашу технологию аудита максимально прозрачной. Тем не менее, следует учитывать, что деятельность аудитора относится к разряду непопулярных. И это не случайно: чего бы стоил аудитор, если бы в результате своей деятельности он удовлетворял все пожелания проверяемых им подразделений?

Тем не менее, в тех случаях, когда мы имеем дело с заведомо малоприятными результатами, нам часто приходится ограждать наших аудиторов от неприятностей: иногда такую информацию озвучиваю я или руководители офисов SLA в банках. Потому что когда вопрос с проблемной отчетностью касается конкретного человека или подразделения, часто возникают микроскандалы. И, как показывает практика, есть подразделения, которые особенно болезненно реагируют на результаты аудита.

Связано ли это со спецификой деятельности подразделений?

На мой взгляд, это касается исключительно уровня культуры, поддерживаемой в этих подразделениях. В свое время были сформулированы определенные договоренности, в соответствии с которыми — честно и беспристрастно — мы сегодня работаем. Хотелось бы обратить внимание, что наш офис SLA в точности выполняет договоренности. Конечно, и мы иногда совершаем ошибки. Но беспристрастность наших действий, думаю, ни у кого не может вызывать мотивированных подозрений. Потому как средства от деятельности аудита, сэкономленные для банка, не идут к нам в P-&L. И тем более, лично мне в зар.плату. Соответственно, мы не имеем от этого финансовой выгоды. Осуществлять проверки так, как это прописано в разработанных, согласованных и опубликованных нами документах, — для нас дело чести.

То же относится и к ситуации, когда нам приходится что-то менять и расширять стандарты. Мы делаем это исключительно в интересах банка. Жизнь идет, все меняется, появляются новые особенности деятельности, а у людей возникают новые идеи. В том числе, идеи относительно того, как обмануть систему. Уметь своевременно решать такие вопросы — наша непосредственная задача, даже если кому-то это может сильно не понравиться. Тут мы сталкиваемся с не очень приятной ситуацией: как только дело касается отдельно взятого человека, он готов забыть обо всем, кроме содержимого собственного кармана. Ни для кого не секрет, что в нашей Финансовой группе существуют подразделения, совершенно незаинтересованные в том, чтобы представить результаты своей деятельности в части производительности труда

в выгодном свете. С другой стороны, есть и те, кто очень в этом преуспел, причем, не стесняясь в способах.

Можно ли как-то уравновесить сложившееся положение?

Этот вопрос для нас особенно актуален. Чтобы разрешить данную ситуацию, офис SLA принял решение сформировать и опубликовать свой внутренний рейтинг, базирующийся на степени нашего доверия к подразделениям в профессиональном и личностном отношении. Этот рейтинг будет доступен для всеобщего обозрения: мы планируем выложить его в БД SLA 2010 или на какой-либо другой публичный ресурс.

Какие критерии лежат в основе рейтинга?

В данный момент эти критерии находятся в стадии разработки. В частности, мы пришли к выводу, что необходимо учитывать как формальные, т.е. количественные, так и качественные показатели. Примером последних может служить реакция подразделения при обсуждении результатов аудита: одни демонстрируют готовность к сотрудничеству, искренне пытаются понять, что в их деятельности было не так. Другие, напротив, очень агрессивно настроены и предпринимают ярые попытки повлиять на то, чтобы результаты были пересмотрены в их пользу.

Будем также учитывать и заинтересованность подразделений в решении затруднений, возникающих в ходе совместной работы. В последнее время мы часто сталкиваемся с ситуацией, когда коллеги из разных кластеров пытаются формировать собственные стандарты и форматы сервисных соглашений, создавать свои системы учета выработки и расчета производительности, в соответствии с потребностями и спецификой деятельности подразделений. Но следует понимать, насколько это большая ответственность: очень важно суметь улучшить существующую технологию, а не сломать ее, о чем многие забывают. К примеру, нам составило больших трудов наладить взаимодействие с кластером Лайф-Сервис. Когда наши коллеги начали создавать собственные формы отчетов и т.д., офис SLA был вынужден сделать замечание, что по создаваемым таким образом документам безо всякого согласования и сопровождения с нашей стороны, выработка сотрудников обслуживаемых ими заказчиков учитываться не может. Здесь хотелось бы обратить особое внимание на то, что умение вносить изменения в технологию — в том числе, во внутренние корпоративные технологии, не разрушая их, это также показатель высокой корпоративной культуры. И нам нужно учиться этому. Поэтому я считаю, что размещение такой информации как рейтинг в открытом для всех сотрудников компании доступе станет маленьким, но значимым шагом к более эффективной корпоративной культуре. Этот колесико, которое будет двигать ее в нужном направлении и позволит правильно формировать культуру нашей организации.

О культуре Лайф с точки зрения управления производительностью

С моей точки зрения, причина большинства проблем, с которыми мы сталкиваемся в нашей повседневной деятельности, имеет отношение не к технологиям. Она расположена, скорее, в культурной плоскости. К примеру, когда ты внедряешь изменения в технологию или во что-то еще, твоя первичная обязанность — обсудить эти изменения с коллегами, со всеми, кого они затрагивают. Практика показывает, что для многих наших коллег это вовсе не очевидно.

Речь идет о соблюдении основных принципов командной работы?

В том числе. Для меня это один из ключевых принципов культуры, в отсутствие которого организация не может считаться взрослой. Мы же часто наблюдаем ситуацию, когда подразделение старается что-то изменить не открытым обсуждением вопроса, а используя какие-то свои, личные рычаги влияния. Затем всех ставят перед свершившимся фактом, заставляя подстроиться под себя. На мой взгляд, это тот самый пещерный, первобытный уровень культуры, который тянет нашу организацию на дно. До тех пор, пока такие ситуации имеют место быть, они должны становиться объектом пристального внимания менеджеров и службы HR. Потому что это вещи, которым можно и нужно обучать, если люди сами этого не понимают.

Не считаете ли Вы, что такие проблемы являются побочным эффектом идеи конкурентной борьбы, активно продвигаемой в компании?

Несомненно. Однако конкурентная борьба бывает разной: черный пиар, подножки коллегам или конкурентная борьба в нормальном цивилизованном смысле, когда конкуренция — это состязание по заранее заявленным правилам, где все действует в рамках существующих соглашений. К этому нам тоже еще идти и идти.

Каким образом, на Ваш взгляд, можно изменить ситуацию?

Наверное, отчасти это вопрос воспитания, в отношении кого-то можно сделать вывод, что это не наши люди. Однако тут крайне важен личный пример руководства — в самом широком смысле слова. Высшее руководство оказывает влияние на тех, кто находится в их подчинении, и дальше, как по лесенке. Хотелось бы, чтобы в этом направлении велась более активная работа и со стороны HR. Одной из выполняемых ими функций должно быть участие во всех важных внутренних событиях компании, последующий разбор ситуаций, их компетентная оценка. Это может стать значительным вкладом в повышение нашей культуры, т.к. каждый должен понимать, что нарушение корпоративной культуры — это маленькое преступление.

И как преступление, которое должно быть неотвратимо наказано, так и каждое будничное нарушение корпоративных принципов в нашей организации должно быть неотвратимо замечено. Если это будет происходить, у каждого станет намного меньше соблазнов вести себя неподобающим образом.

Быть может, когда речь идет о корпоративной культуре, гораздо сложнее найти грань между допустимым и недопустимым с корпоративной точки зрения поведением?

Не могу согласиться, в нашей компании есть заявленные корпоративные ценности, о которых многие знают. А, в идеале, должны знать все. История развития наших ценностей насчитывает солидный срок. В то же время, происходит много таких событий, ко-

торые существенно нарушают заявленные ценности, что приводит к демагогии и попыткам отстоять свою позицию, невзирая на средства.

Каковы ключевые проблемы, которые мешают Вам в работе?

Во-первых, ощущается острая нехватка единой корпоративной программы. Ее сегодня попросту нет. С одной стороны, у нас есть ценности, с другой — складывается ощущение, что они существуют сами по себе, а коллектив сам по себе.

Во-вторых, необходимо понимание того, что ситуации, которые разбираются на разных семинарах и тренингах — это только верхушка айсберга. Нижняя часть так и остается неотработанной. Когда действия, совершенные сотрудником, остаются без оценки, снижается ощущение личной ответственности за произошедшее. И с этим тоже нужно завязывать.

Как Вы оцениваете уровень культуры в собственном Департаменте?

Мы очень щепетильно относимся к соответствию ценностям компании и нашему статусу. Несколько месяцев назад мы разработали Кодекс поведения сотрудника нашего офиса, который распространяется на все наши подразделения. Он базируется на ценностях Финансовой группы, однако к поведению сотрудников нашего Управления предъявляются более жесткие требования, чем заложенные в общих ценностях.

С чем это связано?

Это связано как со спецификой нашей деятельности, так и с моим личным мировоззрением: я родился и вырос в советское время, когда большое внимание уделялось вопросам социальной культуры и поведения. Я считаю важным формулировать общие принципы, сделать их предметом постоянного обсуждения, чтобы каждый понимал, какая оценка будет дана тому или иному его поступку со стороны коллег. Важно, когда оценка идет именно от коллег, а не от руководителя. С учетом этого люди стараются вести себя более сбалансированно, ответственно, что, безусловно, идет всем только на пользу — и человеку, и контрагенту, с которым он общается. Кроме того, пару раз в месяц я читаю своим сотрудникам книги.

Читаете вслух?

Да, мы договариваемся, и они звонят в пятницу или субботу вечером. А я выбираю и зачитываю им короткое произведение, которое, на мой взгляд, содержит важный смысл, ориентирует на то, чтобы вести себя лучше, задают лучшие примеры, нормы поведения. Задача слушателей — угадать, что это за произведение. Конечно, благодаря интернету это сделать довольно просто. Поэтому я продолжаю поиски произведений, которые трудно найти в сети. Некоторые коллеги из других подразделений изъявили желание поучаствовать, поэтому мы ожидаем расширения аудитории. Последнее, что мы читали — это «Брегет» Куприна. Думаю, его было бы полезно почитать большому количеству менеджеров нашей Группы.

Я считаю, что в нашей Финансовой группе очень много мифов, нет никакой культуры, а технологии нарушаются. Мы то и дело сталкиваемся с ситуацией, когда люди пытаются изменить технологию только потому, что она не устраивает их лично — их собственный кошелек или карман их подразделений. В результате они готовы влезть в организованный процесс и потоптаться в нем. Это неприемлемая ситуация.

Репортаж из Бюро финансовых решений «Пойдем!» — банка XXI века версии 2.0

Для нас с начальником отдела рекламы УРСО — Светой Смирновой Новосибирск всегда был географической мечтой в масштабах российских просторов. И вот мечта сбылась — мы летим 452 рейсом «Москва-Новосибирск» пиар-поддерживать команду Инвестиционного городского банка, который 15 октября сменил все вывески в столице Сибири на Бюро финансовых решений «Пойдем!». И так, мы вышли из здания аэропорта и... были поражены европейским внешним видом «крылатого» здания и окрестностей. Впрочем, главные чудеса нас ожидали впереди. Работать мы начали «не отходя от кассы» в неформальной обстановке ресторана гостиницы «Барракуда», куда нас поселили. К слову сказать, гостиница прекрасна: управляет этим великолепием жена местного строительного олигарха. Управляет хорошо — за каждую пылинку персонал получает строгий выговор, поэтому пылинок нет. Тенючки тоже нет — официантка, которая нас обслуживала, работает в ресторане уже 10 лет. И таких долгожителей — большинство.

Именно общением с этой милой девушкой мы начали выполнение трудовых задач — спросили ее о рекламе «Пойдем!», которую каждый день активно крутят в самое рейтинговое время на популярных телеканалах Новосибирска. Она честно ответила, что да, видела, и как зрителю реклама ей очень понравилась, но не совсем понятно, что речь идет о банке. Очевидно лишь, что в загадочном «Пойдем!» можно получить кредит после беседы с менеджером без справок о доходах. Ее реакция — это как раз именно тот эффект, на который рассчитывали «авторы идеи» — руководители Департамента экспресс-кредитования. Ребрендинг ИГБ в Бюро финансовых решений «Пойдем!», о котором многие из наших читателей уже наверняка слышали хотя бы краем уха, — это не только смена названия, редизайн офисов и прочие технические фишки. «Пойдем!» — это кардинальная перестройка концепции розничного банковского бизнеса в стране экспресс-кредитов Группы Лайф. ИГБ, ставший участником Группы Лайф зимой 2009 года, в опытных и талантливых руках сотрудников ДЭКА, чей кредитный портфель до конца следующего года будет полностью переведен на баланс банка-бюро, именно сейчас, в эти минуты переживает второе рождение. В названии кредитного учреждения больше не будет слова «банк» — миру явилось свое красивое, яркое лицо Бюро финансовых решений «Пойдем!».

А теперь о главном, собственно, о нашей со Светой непосредственной работе. Перед нами поставили нетривиальную задачу — за три дня наладить процесс информирования жителей города о том, почему в одночасье привычные новосибирскому глазу вывески ИГБ сменили бордовые «пойдем!» с рыжей кошкой и буквой «е». Каждый из трех наших рабочих дней начинался одинаково: после быстрого раннего завтрака мы отправлялись в головной офис ИГБ на улице Дуси Ковальчук, где как раз завершилось ремонтное преображение «Пойдем!». Король маркетинга, рекламы и пиара в этом уютном и приветливом королевстве — Андрей Чайкин, начальник отдела маркетинга, который одинаково талантливо умеет делать все, начиная с разработки маркетинговых планов и заканчивая элегантно общением с лучшими журналистами Новосибирска. Он быстро ввел нас со Светой в курс дела, и мы начали с немиссияемым энтузиазмом трудиться: писать заметки для сайтов и газет, придумывать сюжеты для телевизионных роликов и новостные поводы, обзванивать журналистов, раскладывать информационные материалы по папкам и рассаживать дорогих медийных гостей. Пожалуй, это была лучшая командировка в нашей жизни, которая завершилась пресс-конференцией с хорошим информационным «выхлопом», на которой присутствовали журналисты лучших массовых и деловых изданий, информационных агентств, журналов и телеканалов. Очень многое хотелось бы еще поведать о нашей поездке, но, к сожалению, места на полосе маловато. Поэтому ограничимся напоследок нашими со Светой впечатлениями от «Пойдем!»-офиса — банковского отделения версии 2.0. Занавески на окнах. Рыжая кошка мигает хитрым неоновым глазом. Красные цветы на оранжевых стенах. Уютные девушки-менеджеры открыто и искренне улыбаются нам, предлагая выпить чаю, хотя понятия не имеют о том, что мы со Светой — «засланные казачки». Тепло, уютно, игрушки на небольшом столике терпеливо поджидают «клиентов» — детей тех родителей, которые придут сюда завтра утром за финансовыми решениями. Мы ошеломленно озираемся: до нас никак не дойдет, что мы находимся в «режимном», в общем-то, учреждении. Люди для людей. Решения для людей. Как-то все по-настоящему и просто. «Пойдем, Свет? В гостиницу пора», — говорю я. «Нет, давай еще здесь побудем, ладно? Так клево. А потом пойдем», — предлагает моя коллега и подруга. И, конечно, я с радостью соглашаюсь.

Екатерина Гуркина

2650 СЛОВ О ТОМ,

О философии и «соли» нового бренда «Пойдем!» рассказывают Наталья Столповских, генеральный директор «Пойдем!» и старшей вице-президент Пробизнесбанка Эдуард Пантелеев, который возглавляет совет директоров бюро финансовых решений «Пойдем!».

Эдуард Пантелеев

председатель совета директоров Инвестиционного городского банка (Бюро финансовых решений «Пойдем!»), старший вице-президент по стратегическому развитию Пробизнесбанка.

Эдуард Владимирович, прежде чем задавать вопросы непосредственно о «Пойдем!», нам бы очень хотелось узнать: с чего вообще все начиналось? Как появилось, что в группе появились два различных департамента? Ведь, насколько нам известно, до 2005 года все продукты и услуги банков группы аккумулировались в Департаменте розничного бизнеса?

В 2005 году, когда все начиналось, мы, как ДРБ, приобрели два бизнеса, компании потребительского кредитования в Волгограде и Иркутске. Эти компании работали по принципиально другой схеме, нежели наша розница в том далеком 2005. У обеих сторон был свой опыт — у ДРБ тогда было понимание, что офис должен быть метров в 200, с «толстыми» каналами, позволяющими работать с нашими банковскими программами. А люди, которые работали в «Мире техники» и «Капитале» (так назывались те компании), жили совсем по другим принципам. Их офис состоял из одного человека, который сидел в торговом центре, с телефоном в качестве главного рабочего инструмента и ставками по кредитованию в два раза выше, чем тогда в ДРБ. В общем, и там и тут люди работали, но — по-разному. Замечу, что на тот момент оба бизнеса сильно отличались от того, что они представляют собой сейчас. По сути, и те, и другие были не очень опытные, но уже тогда достаточно разные. И в этой ситуации мы начинали разбираться, как же должны работать приобретенные компании, по схеме ДРБ, или по их собственным стандартам. Было много споров обо всем, начиная от размера офиса и тех самых каналов, заканчивая ставками и принципами подчинения. На каком уровне менеджмента должно приниматься решение об увольнении сотрудников? В Москве или на месте? В общем, в какой-то момент мы поняли, что сложно совместить две этих концепции, два бизнеса, два опыта. Для своего сегмента клиентского каждый был по-своему прав. И найти общий знаменатель нам не удалось.

Есть мнение, что дело было еще и в личностях.

Это не так. Конечно, определенное противоборство было и на личностном уровне. Ведь спорили люди. Были и эмоции, и непонимания, и противоречия. Была какая-то данность, что эти два бизнеса надо делать вместе. Хотя мы понимали, что и клиенты-то двух этих моделей по сути разные. К примеру, с точки зрения ДРБ образца 2005-го года, кредиты с доходностью выше 20% годовых продавать было невозможно. Сторонники такого подхода считали, что ссуду стоимостью 45% годовых возьмут только, мягко говоря, очень недальновидные люди. В то время как у наших коллег в приобретенных бизнесах был абсолютно другой опыт.

Какие доводы сыграли ключевую роль в изменении отношения большинства?

В какой-то момент мы отошли от той данности, что нужно объединить бизнес-модели и причесать одно под другое. Задумались, а нужно ли это делать? Поняли, что потеряют обе стороны. Ведь у каждой из них были свои преимущества. И решили не делать этого. В то время эта идея казалась необычной — зачем нужны два розничных бизнеса в одной банковской группе? Не все ее поддержали. Честно говоря, подавляющее большинство высказалось против. Да и сейчас противников достаточно, хоть их и стало значительно меньше. А основными аргументами в поддержку этой идеи были следующие: во-первых, это бизнесы разные. Во-вторых, разные команды, которые эти бизнесы делают. А в-третьих — конкуренция внутри, что в общем-то и хорошо.

Захватывающая история:) Теперь предлагаю поговорить о «Пойдем!» Кто придумал этот бренд, который сегодня вводит в состояние ступора многих людей на рынке? По крайней мере, сначала.

Мне кажется, здесь не очень подходит слово «придумал». Бренды придумывают потребители, а в нашем случае речь идет о предложении использовать русское слово «Пойдем!» в качестве названия. Кому конкретно пришла в голову идея «пойти», я не знаю. Но над брендом работала команда, в которую входили британцы Бэн Скотт из MB Studio, Сара Кокрейн из Urban Design и Майкл Волф, один из основателей Wolf Ollins.

«Пойдем» — это калька от английского «Let's go»?



Нет, ребята с самого начала убедили нас, что это должно быть русское слово, поэтому изначально рассматривались только русские выражения. В финал, кажется, вышли три варианта: «Пойдем!», «Раз, два, три» и «Самовар!». В итоге мы остановились на «Пойдем!».

Каким смыслом Вы наполняете это слово и сам бренд? Что такое Бюро финансовых решений «Пойдем!»? Что это для Вас, если выразить суть в трех словах?

Люди для людей. Прежде всего, это люди, которые делают полезные в финансовой сфере вещи для других людей. Почти получилось в трех словах.

Наталья Столповских

руководитель департамента экспресс-кредитования

Наталья, расскажите нам, пожалуйста, чем уникально Бюро финансовых решений «Пойдем!» и почему это все-таки бюро, а не банк? Насколько нам известно, юридически «Пойдем!» остается кредитной организацией с лицензией?

Да, это так. Тем не менее, мы хотим, чтобы наши клиенты считали нас чем-то иным. Не банком. В этом смысле «Бюро» — подходящее слово с позитивным, так сказать, бэкграундом. Бюро ассоциируется с местом, где людям помогают, где находят для них вещи, туристические маршруты. То есть, по сути, находят подходящие решения. Мы — это Бюро финансовых решений. «Пойдем!» — это приглашение, мы зовем каждого, которому нужен кредит, депозит или любой другой финансовый про-

ДЕНЬГИ ДЛЯ РЕШЕНИЙ ДЛЯ ЛЮДЕЙ

- Кредиты после беседы
- Вклады на ваших условиях

Инвестиционный Городской Банк превратился в **Пойдем!** БЮРО ФИНАНСОВЫХ РЕШЕНИЙ

8 (383) 325-00-32
www.poidem-nsk.ru

дукт. А может, он и сам не знает, что ему нужно. Тогда мы посоветуем, разберем «по косточкам» его, конкретную ситуацию, предложим самый выгодный и самый простой путь, лучшее решение. Концептуально наша дифференциация заключается именно в этом.

А как обстоят дела в «продуктовом-сервисном» смысле:)?

Думаю, один из самых любопытных продуктов в нашей линейке — это «Кредит после беседы». Мы действительно выдаем заемщикам кредиты сразу после разговора с кредитным менеджером, если речь идет об успешном кандидате. Вся процедура занимает в среднем около часа и кредит можно получить тут же, в кассе. Пока максимальная сумма кредита составила 150 000 рублей, но в дальнейшем эта цифра будет только расти. Уникальность нашего предложения заключается в том, что решение об одобрении кредита принимает не банк, а непосредственно кредитный менеджер. Нам удалось разработать и внедрить систему риск-менеджмента, при которой риски, по сути, завязаны на одном человеке, но качество портфеля при этом поддерживается на очень высоком уровне.

Как это стало возможным?

Наш секрет — в «уникальных людях», наших менеджерах. Я наверное слишком часто повторяю слово «уникальный», но это не попусту. Ведь уникальный значит единственный в своем роде. В нашем случае — это единственный банк в России с небанковским лицом. С кредитными менеджерами, которые проходят очень взыскательный отбор. Из 100 девушек, которые присылают нам свое резюме, мы берем в штат одну. Я думаю, что такая статистика в сочетании с одной из самых низких в российском банковской системе просрочкой по потребкредитам, говорит о многом.

Что в ближайших планах у «Пойдем!»

Превратиться в Бюро финансовых решений федерального масштаба. К концу 2011 года «Пойдем!» будет представлен более чем 150 офисами в более чем 50 городах. Кредитный портфель Департамента экспресс-кредитования будет полностью переведен на баланс «Пойдем!», который с легкой руки Центрального банка на днях официально «войдет в права».

куда «Пойдем!»

О том, как кредитный менеджер Инвестиционного городского банка превращается, превращается... в элегантного сотрудника Бюро финансовых решений, рассказала Евгения Синева (Новосибирск, ИГБ):

Как Вы узнали о концепции бренда «Пойдем!», и каким было самое первое отношение к идее создания Бюро финансовых решений?

Когда я устраивалась на работу в банк, в Новосибирске проходил строжайший отбор кандидатов. На собеседовании я знала, что до меня на вакантные места кредитных менеджеров рассматривали уже около 1,5 тыс. кандидатур. Поэтому я, конечно, была на седьмом небе от счастья, когда меня выбрали! Я горжусь своей работой, дорожу ею и буду делать все, чтобы работать здесь и дальше.

О концепции бренда «Пойдем!» я впервые услышала от Игоря Гончарова, в питерском учебном центре. Нужно отметить, что во время этой поездки все было на высшем уровне: перелет в Питер, учебный центр, обсуждение нашей уникальной модели, отношения к клиентам и клиентского предложения. Все это было очень созвучно моему отношению к людям, я чувствовала себя во всем происходящем очень гармонично.

Думаю, на фоне общего позитивного и высокого эмоционального подъема и сформировалось мое изначальное отношение к бренду «Пойдем!». Я рада, что этот бренд стал итогом плодотворной совместной работы многих людей. Мне кажется, именно наша уверенность, согласованность и общее одобрение гарантируют новому бренду его жизнеспособность. Все это непосредственно отражается в названии: «Пойдем!» — это здорово, это креативно, это очень индивидуально!

Аналогичное отношение у меня и к идее создания Бюро финансовых решений. К моменту его возникновения я уже была уверена, что у нас в компании все только первоклассное: и для сотрудников, и, в первую очередь, для клиентов. Поэтому я полностью разделяю мнение о том, что «Бюро — это здорово!»

Как для Вас происходил переход от деятельности работника банка к работе сотрудника Бюро финансовых решений?

Этот вопрос я адресовала моим коллегам, кредитным менеджерам, работавшим ранее в ИГБ, поскольку по возвращении из Питера, где я узнала о концепции Бюро, я сразу старалась действовать по предложенной модели — работать в интересах клиента и полностью следовать клиентскому предложению. Мои коллеги абсолютно единогласно заявляют, что высокий уровень сервиса в компании был всегда. В то же время, изменились некоторые важные моменты. К примеру, появилась возможность для единоличного принятия решений, что, на мой взгляд, очень интересно, так как продвигает вперед, а это очень правильно. Улучшенная мотивация — это просто супер! Это долгожданно, и приятно. Изменения в руководстве, в отчетности — все это было ожидаемо, но тоже очень интересно.

Конечно, были люди, которые ощущали беспокойство, испытывали страх неизведанного, задавались вопросами: а все ли получится? Удастся ли нормально работать, не появятся ли подводные камни и не произойдет ли отрыв, уход руководства от реальных проблем, не спровоцируют ли такие изменения сложной ситуации, при которой уже ничего нельзя будет исправить? Эти вопросы, конечно, были. Тем не менее, многие сотрудники шли на преобразование с удовольствием, с ожиданием нового.

Насколько комфортно Вы чувствовали себя в этот непростой период?

Лично мой опыт — это опыт превращения из покупателя, клиента банка — в сотрудника Бюро, полноценного финансового консультанта. На протяжении всего этого периода мне всегда было очень комфортно. Все, что я раньше эмоционально переживала при работе с людьми, теперь я могла воплотить в жизнь. Мои коллеги, которые работали в банке раньше, придерживаются примерно того же мнения. Хотя у многих был страх перемен: боялись, что не получится сделать так, как планируем, а вдруг... Страхи у каждого свои, но чаще всего они возникают при недостатке информации. Это было

очевидно, потому что когда девчонки вернулись из Питера, то стало понятно — все страхи остались позади. А впереди нас ждет интересная, насыщенная работа.

Сложно ли было остаться в компании?

Для большинства моих коллег это было, скорее всего, не очень сложно. Разумеется, у каждого из нас при сильной загруженности на работе и при слабой мотивации наступали в жизни такие переломные моменты, когда нужно было решать — остаться и ждать перемен или уходить и творить свою судьбу иначе, не полагаясь на чьи-то обещания. Такие сомнения, действительно, были. Но девчонки их преодолели, и впоследствии не пожалели об этом. Так и я: хочу работать здесь долго, и буду стараться выполнять свое дело правильно, чтобы каждый чувствовал себя здесь счастливым.

Как Вы относитесь к происходящим в компании переменам?

Я считаю, что банк сделал очень значимые шаги. И я рада, что принимала в этом участие и помогла реализоваться задуманному. Я очень люблю наш банк, нашу модель, очень положительно отношусь к направлениям, которые задает руководство, и считаю, что мы далеко не последний игрок на рынке. Мы становимся известными, и в моих силах донести людям, что наше Бюро им поможет.

Можно очень долго говорить о том, насколько большую роль сыграла бренд-конференция в этих процессах. Лично мне конференция показала, насколько серьезно руководство заинтересовано в нас, в нашем отношении к бренду. Насколько всерьез они относятся к этой идее. И она, действительно, очень хорошая, ей нельзя погибнуть. А мы — и в первую очередь мы — должны в нее поверить, не потому, что кто-то сверху ее придумал и навязал, а потому, что это важно каждому человеку. Я поняла, что бренд действительно способен вызывать у людей эмоции. И наша цель — это положительные эмоции. В итоге мы получаем признание и прибыль.

Я думаю, что «Пойдем!» — это отличный бренд. И я буду работать так, чтобы мои клиенты и все вокруг думали точно так же.

Вперед и welcome

тема WOW

Евгений Кузьмичев, менеджер общегруппового сайта ФГ Лайф о последних новостях из жизни Группы в сети:

Каковы итоги первого месяца работы сайта?

На сегодняшний день обновленный сайт Группы ежедневно посещают больше посетителей, чем за всю историю существования предыдущей версии сайта. И это при условии того, что мы пока ведем только подготовительные работы по продвижению. Поэтому, с уверенностью можно сказать, что первые итоги ожидаемо положительные. Однако, сайт еще некоторое время будет находиться в режиме тестирования.

Мы получили большое количество отзывов от наших сотрудников, и я выражаю благодарность всем своим коллегам, которые приняли участие в тестировании сайта. Более того, мы получили обратную связь и от клиентов, причем не столько отзывы о самом сайте, сколько отзывы о Группе и даже несколько резюме от людей, которые хотели бы работать у нас! На мой взгляд, это служит подтверждением того, что одна из основных задач проекта — получение обратной связи от клиентов, востребована и была выбрана правильно. В связи с чем, мы намерены расширить функционал в данном направлении.

Расскажите подробнее о дальнейших планах по развитию?

В данный момент мы активно собираем информацию по отделениям Группы Лайф. Это удивительно, но единого источника актуальной информации по количеству отделений Группы, услугам, которые в них предоставляются, адресам, телефонам и времени работы на сегодняшний день не существует. И мы рассчитываем, что данный проект станет, по меньшей мере, носителем такой информации для своих собственных сотрудников, а клиентам даст возможность быстро найти интересующую услугу и ускорить принятие решения для визита в нужное отделение.

Уже в следующем месяце, каждое отделение сможет управлять своей контактной информацией самостоятельно, если захочет. Например, нам известны отделения, время работы которых меняется с определенной периодичностью и мы уверены, что такая возможность будет оценена ими по достоинству. Также, мы видим в этом движение навстречу децентрализации и будем придерживаться этого вектора.

А в декабре мы начали тестировать новые фишки — на сайте заработала регистрация пользователей, подписка на новости, мини-опросы и расширенная форма обратной связи. Я призываю всех коллег следить за обновлениями, регистрироваться и присылать свои отзывы о работе сайта.

Будут ли сезонные элементы на сайте, что-нибудь к Новому году, Рождеству?

Обязательно! Благо для этого у нас есть яркая главная страница, и мы обязательно подготовим приятный сюрприз для наших посетителей.

Опять же — если среди наших сотрудников есть энтузиасты, которые хотят принять в этом участие — WELCOME! Можно писать лично мне на адрес EKuzmichev@prbb.ru или воспользоваться функционалом сайта.

От себя хочу поздравить всех с наступающим праздником и пожелать успехов в будущем году!

Оксана, ты умница!

Команда Кредитно-экономического управления (КЭУ) выражает огромную благодарность своей коллеге Оксане Климовой (Бондаренко). Оксана работает главным специалистом отдела учета и контроля операций малого и среднего бизнеса КЭУ. Коллеги и руководитель Оксаны всегда отзывались о сотруднице как о талантливом сотруднике и отзывчивом человеке. Поводом же для этого публичного признания стал отзыв благодарных коллег из липецкого офиса «Октябрьский» Пробизнесбанка.

Елена Сидельник, руководитель Группы по работе с малым бизнесом: «Мы благодарим Оксану Климову, сотрудницу КЭУ, за неоценимую помощь в работе, за высокий профессионализм, молниеносное реагирование на ситуацию, и за умение работать в команде. Это письмо пора было написать давно! Решили больше не откладывать. На самом деле этот сотрудник заслуживает высочайшей похвалы, Оксана никогда не откажет, не передаст вопрос в другие руки, поможет — оперативно, подскажет — компетентно, сделает — быстро и качественно. Оксана — замечательный сотрудник, каких поискать надо и ПРОСТО ОЧЕНЬ ДОБРЫЙ, ХОРОШИЙ, ОТЗЫВЧИВЫЙ ЧЕЛОВЕК.

Ловушкина Елена, начальник отдела: Если сравнивать бизнес по кредитованию с рестораном, то можно сказать, что менеджеры и операционисты — это сотрудники зала, где встречаются и обслуживают посетителей. У них всегда есть шанс произвести хорошее впечатление на клиента, получить улыбку или благодарность от него, а иногда даже и «чаевые». Такие сотрудники — это лицо организации, их всегда видят и знают, и если клиенту понравилась еда, он скажет «спасибо» опять же сотруднику зала. Мало найдется людей, которые специально двинутся на поиски повара, чтобы выразить ему свою признательность. А ведь КЭУ — это и есть кухня бизнеса. И лестные отзывы в наш адрес доходят не так уж часто. А жаль. Ведь мы несмотря ни на что верим и знаем, что наш труд нужен и важен. Поэтому такие добрые слова слышать или читать особенно приятно. И вдвойне приятно, что эти слова касаются сотрудницы нашего подразделения. Ксюша, так держать!

Алексей Вишняков (Москва, СБ): Ксюша, мы бесконечно благодарны ТЕБЕ за отзывчивость и преданность общему делу! Несказанно рады работать плечом к плечу с тобой не



только как с профессионалом высочайшего уровня, но и очень обаятельной девушкой :)

Ольга Демидова (Кострома, отдел кредитования): Здорово, что в нашем московском КЭУ есть такой адекватный человек, всегда готовый помочь и пойти на уступки (если сильно нужно во благо клиента)! Никуда от нас не уходи!

Ольга Ятина (Тверь, отдел по работе с малым бизнесом): Об Оксанке можно сказать только самое положительное. Отзывчивый, готовый в любую минуту откликнуться на просьбу человек, профессионал своего дела. Желая ей дальнейших успехов и роста!

В дискуссии

HR-капитал

Декабрь. Наступила зима. Во всем мире полным ходом идет активная подготовка к Новому году, а в Финансовой группе, что не мешая, то жаркие дискуссии на Партнерском совете. И какая уж тут зима — необходимо защитить устав своего Партнерства.

За это время на Партнерских советах было принято 12 Партнерских уставов. Создано 8 партнерств в отделениях, партнерство «Лайф — сервис», партнерство «Пробизнес — Девелопмент» (Партнерство ИФД), партнерство Вуз-банка, расформировано и вновь создано партнерство Дивизиона корпоративного бизнеса.

«На одной из сессий я услышал о Партнерстве. Начал собирать информацию — почитал на Портале, пообщался с Еленой Забродиной, Вадимом Дзыгарем, Романом Гавриловым, узнал от них, что это за механизм управления такой.

Познакомившись с этой идеей поближе, подумал: «А почему бы и нет? Может быть, стоит попробовать?!». Поговорил с людьми. Провели общее собрание офиса, на котором донесли эту идею до всех сотрудников. Коллеги проголосовали и поддержали меня».

Ю. Аршинов, партнер ОО «Дворянский» (ДМСБ), партнерский устав принят 25 октября.

«Строительный бизнес изначально предполагает некое Партнерство. Я имею богатый опыт работы в строительном бизнесе и, на мой взгляд, если в нем нет, пускай, и формального Партнерства — качественно построить объект невозможно. Почему? Да потому, что строительство — это всегда огромное количество людей, которые должны действовать согласованно, по — партнерски — поддерживать и помогать друг другу, работая на общий результат».

Е. Фомичева, партнер «Пробизнес — Девелопмент», партнерский устав принят 1 ноября.

«Вопросы, которые нам задавали в полной мере отражали заинтересованность членов Партнерского совета в том, чтобы нам помочь. Мы обязательно уделим замечаниям, которые были сделаны, пристальное внимание и хорошо их проработаем. При этом я уверена, что мы выбрали оптимальный путь, создав общее партнерство офиса, включающее сотрудников и ДРБ, и ДМСБ».

О. Мартюшева, партнер ОО «Каменск — Уральский», партнерский устав принят 22 ноября.

«У меня очень позитивные впечатления от Партнерского совета. Конечно, мы все волновались, выступая последними. Но, несмотря на поздний час, нас слушали очень внимательно, участники принимали активное обсуждение устава нашего Партнерства.

Наверное, нам проще было создавать Партнерство, потому что у нас маленький коллектив и необходимо участие каждого для достижения общих целей. Работать легче, когда рядом Партнер!

Я призываю всех не бояться и создавать партнерства — это интересно, это возможность каждого проверить свои силы и возможности!»

Н. Чайка, партнер ОО «Таруса», партнерский устав принят 22 ноября.

«Больше всего мне запомнились вопросы старших партнеров, благодаря которым состоялся очень интересный диалог. Впечатления от партнерского совета остались самые положительные. Хочу особо отметить доброжелательную атмосферу, которая помогла нам справиться с волнением и успешно защитить устав».

Ю. Тиханков, партнер ОО «Рославльский», партнерский устав принят 6 декабря.

«Мы очень рады, что нам удалось отстоять нашу идею совместного партнерства ДРБ и ДМСБ. Дискуссия получилась интересной и содержательной — было не просто, но мы убедили собравшихся, что нам это действительно нужно. Также хочу отметить нашу Финансовую группу, которая предоставляет такие уникальные и интересные возможности. Работая в других местах, я нигде не встречала, чтобы столько сил и знаний вкладывалось в сотрудников. Спасибо!»

Н. Михайлова, партнер ОО «Кировский», партнерский устав принят 20 декабря.

Офис Партнерства поздравляет команды с принятием уставов и желает им достигнуть высочайших результатов!

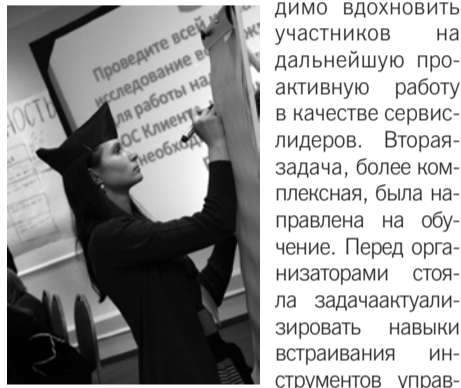
Команда темы HR-капитал

Раз, два, три — сотрудник «гори»!



В ноябре более 100 человек из разных регионов, банков и подразделений Финансовой группы ЛАЙФ собрались на первый в истории ФГ Слет сервис-лидеров. Встретились, чтобы продемонстрировать коллегам результаты своей работы, поделиться идеями, которые уже удалось реализовать, научиться находить возможности для реализации стратегии ФГ.

Перед организаторами Слета стояли две ключевые задачи. Во-первых, было необходимо вдохновить участников на дальнейшую проактивную работу в качестве сервис-лидеров.



лечения лояльностью клиентов в опер.систему-офиса, проводить системные изменения в работе подразделений. Этот процесс в рамках прошедшего Слетамодерировал Сергей Леонтьев.

В качестве творческого «домашнего задания» сервис-лидеры подготовили работы, визуально-демонстрирующие лучшие идеи, которые их команды реализовали в своих офисах в ходе проекта «Инновации в сервисе» (AI). Эти работы, собранные в импровизированной «галерее шедевров», по мнению участников мероприятия, оказали значительную помощь в обмене опытом между сервис-лидерами. Идеи, которые возникли и были реализованы в одних офисах, теперь могут помочь и в работе остальных.

Анна Агурейкина, участник Слета сервис-лидеров:

Как участник Слета, я была бы рада получить распечатку и какие-то другие материалы, содержащие информацию о лучших нововведениях и инновациях всех команд сервис-лидеров ФГ ЛАЙФ, принимавших участие в слете. Было много интересных идей, и далеко не все из них удалось запомнить из настенных газет*. Кроме того, есть желание больше общаться с сервис-лидерами на тему решения сложностей при работе с проектами: к примеру, о том, как лучше мотивировать коллег к участию в проекте; как отслеживать, все ли успевают в отведенные этапы по циклу; о выборе темы и о многом другом. Для этого можно сделать «маршрутную игру» по обмену опытом, в рамках которой участники могли бы общаться с наилучшими сервис-лидерами, с Ириной Шишмаревой, задавать вопросы, которые их беспокоят... Жаль, что из-за плотной программы на слете этого не хватало. А предложение ко всем участникам только одно: давайте стремиться к «Реальности»!

* Фотографии работ участников размещаются на корпоративном портале (см. в разделе WOW/ Инновации в сервисе (AI)/Делимся опытом).



LOVE IS...



Лояльность — как влюбленность. Она может возникнуть из-за случайной улыбки в дождливый день, приятных эмоций при встречах, ощущения надежности и спокойствия....

Но также как влюбленность, лояльность может растаять без следа, если она не находит постоянных подтверждений «правильности» этого чувства и доказательств того, что сделанный выбор был верным.

Что превращает влюбленность в долгую и преданную любовь? Что помогает Клиенту оставаться лояльным к компании в течение многих лет? Становиться ее приверженцем?

Над этим вопросом задумалась команда проекта «Диалог «Банк — Клиент», проводя опросы по лояльности. В течение 2010 года более 5 000 клиентов каждый месяц отвечали на вопрос о том, готовы ли они рекомендовать ФГ «Лайф» своим знакомым и друзьям, а мы пытались понять, почему наши клиенты становятся лояльными или нелояльными...

Наверное, самый насущный и, одновременно, самый глупый вопрос, который только можно задать своему партнеру, это вопрос: «А за что конкретно ты меня любишь?» В реальной жизни он либо приводит к ступору, в который впадает счастливец, которому его задали, либо вызывает сильное раздражение, поскольку «любят просто так....»

С клиентами дело обстояло проще. Анкета, на которую их просят отвечать, изначально содержит основные гипотезы о тех факторах клиентского предложения и/или операционной работы бизнесов Группы, которые оказывают самое сильное влияние на лояльность клиентов.



Задача состояла в том, чтобы проверить — верны ли эти гипотезы? Какие из них являются самыми сильными, самыми важными в формировании позитивной или негативной лояльности клиентов? Какие гипотезы мы «упустили»? Какие гипотезы оказались неработающими?

Решением стал специальный аналитический отчет. В нем содержится информация о том, какие из гипотез — факторов, заложенных в опросники, являются драйверами лояльности. Драйвер — фактор, оказывающий наиболее существенное влияние на готовность или неготовность Клиента рекомендовать Банк другим потенциальным Клиентам, насколько успешно эти драйверы применяются на практике в лучших и худших отделениях, каковы направления основных усилий для отстающих, и что можно улучшить лидерам.

Первыми в отчет попали Клиенты ДМСБ. Сначала отчет делался для всего Дивизиона в целом, с делением Клиентов по Банкам и типам продуктов. Чуть позже, команда проекта попробовала сделать аналогичный отчет по конкретному отделению. «Пробным шаром» стала Тверь. Мы приехали к своим коллегам, и вместе обсудили отчет. Это было похоже на SWOT — анализ. И сильные, и слабые стороны работы отделения, как в зеркале, отразились в оценках и комментариях Клиентов. Стали понятны проблемы, с которыми чаще всего сталкиваются Клиенты отделения ДМСБ в Твери. Стало понятно, что надо улучшать, куда вкладывать основные усилия.

В итоге, мы договорились, что подобный отчет будет делаться для отделения на регулярной основе.

За Тверью последовало Иваново, потом Краснодар, потом снова Тверь, но уже ДРБ... Потом поступил запрос от коллег из Ульяновска...

Когда мы спрашивали наших коллег, получивших отчеты, помогли ли они им в принятии бизнес-решений, то, как правило, слышали положительные отзывы. Вместе с тем сами для себя мы уже наметили ряд улучшений и изменений в формате и содержании отчетов, поскольку жизнь не стоит на месте, и мы развиваемся и мудреем вместе с нашими отделениями.

Возможно, многие слышали, что в следующем году Тема WOW (в рамках которой идет проект «Диалог «Банк — Клиент») будет концентрировать свои усилия на «фокусных» отделениях, выбранных в результате открытого тендера. Нам предстоит построить в каждом из этих отделений интегрированную систему управления лояльностью Клиентов, и для этого нам непременно понадобится глубокое понимание того, как конкретное отделение может завоевать и/или удержать лояльность своих Клиентов. Наш аналитический отчет станет полезным инструментом, помогающим ответить на эти вопросы.

И мы с Клиентами будем жить вместе долго и счастливо... И вечно.

P.S. Если Вам захотелось узнать подробнее об отчете — наберите в адресной строке Лотуса слово сатметрикс, и Ваше письмо попадет к команде проекта «Диалог «Банк — Клиент». **Ждем!**

Всегда Ваши, Управление маркетинга

Сложносочиненное

В рамках конкурсного дня Лояльность на Неделе знаний Портала Лайф мы получили много интересных эссе сотрудников на тему «Почему я считаю наш банк хорошим местом работы?», лучшие из них предлагаем вашему вниманию.

Мария Антушева, кредитный менеджер (Сосновый Бор):

Наверное, в детстве каждый из нас мечтал хотя бы на денек получить лампу Алладина, или цветок-семицветик, или волшебную палочку... В общем, чудесную вещицу, которая исполнит все самые заветные желания. Кто бы мог подумать, что эта детская мечта осуществиться на моей работе, в Банке. Многие думают, что я — кредитный менеджер, маленький винтик в огромной финансовой системе, но я-то знаю, что я — ВОЛШЕБНИЦА. Это удивительное ощущение — исполнять желания людей, своих клиентов. Каждый раз подписывая кредитный договор, я чувствую удовлетворение и счастье от того, что я помогаю людям. Как сказал Марк Вудз, «Люди позитивно реагируют на то, что вы им помогаете, а счастье окружающих заразительно».

Эльвира Шакирова, кредитный инспектор (Москва):

Начну с того что, все что не делается — к лучшему! С трудом уходила со своей прошлой работы, так как по натуре своей патриот. Меня устраивало в принципе все, работа была любимой, казалось, что быть лучше и не может! Но к счастью, я ошибалась! Попала в Пробизнесбанк и поняла, что бывает и лучше!:) Здесь и хорошие условия труда, уютный и красивый офис с удобным рабочим местом. Есть все для профессионального роста — постоянно проводятся обучающие курсы и тренинги различной направленности, очень хорошо развита программа дистанционного электронного обучения, в таком масштабе нигде такого не встречала. Хочется отметить и благоприятный климат в нашем коллективе, так как офис новый, то и в его создании я считаю, есть и наша заслуга (хотя пришло это не сразу, но мы старались). Что еще приятно удивило, это отношение вышестоящего руководства к своим рядовым сотрудникам, общаются на равных. Также наш банк отличается от других компаний тем, что принято прислушиваются к мнению каждого сотрудника. Рабочие предложения и инновации только приветствуются, если что-то понравится, то обязательно внедряют в жизнь. По-моему, все выше перечисленное, однозначно говорит о том, что НАШ Банк можно считать хорошим местом работы. Недостатки, конечно, есть всегда, но они не столь значительны и это только повод для дальнейшего роста, развития и совершенствования работы Банка и нас, как его неотъемлемой части!

Надежда Короткова, специалист (Калуга):

Почему? Почему солнце светит? Почему трава растет? Почему я считаю наш Банк хорошим местом работы? Потому что приход на работу для меня так же органичен, как наличие солнца, стремление роста к свету, радуга после дождя, пресность Байкала. Это аксиома — истина, не требующая доказательств. Но... попробуем «включить ВЗРОСЛОГО» и отойти от эмоционально-чувственного восприятия — возникнут другие вопросы. Первый обязательно будет «СКОЛЬКО»? Да, да, именно о зарплате речь, как бы прозаично не звучало. Может быть оклад недостаточно высок, но при этом бонус используется в качестве основного элемента мотивации, и в итоге получается вполне приличная сумма!

Теперь известные «ЧТО»? «ГДЕ»? «КОГДА»?

ЧТО? Любимая работа, и ЧТО в ней такого «любимого»: сверка по утрам, картотека, приходы/расходы, отправка платежей, справки, инкассовые, открытия счетов? Как

ни странно, ВСЕ!!! Ведь делаешь это для СВОИХ КЛИЕНТОВ, успешных завоевать твоё сердце одной единственной фразой: Я всем говорю, у Вас лучший Банк! Ты знаешь о них все и даже чуточку больше, ты радуешься сильнее них, вручая открытку с поздравлениями, просто потому, что они не ожидали и удивлены, приятно удивлены. Ты всегда разыщешь их деньги, даже если они еще не успели их потерять. Ты будешь заглядывать в счет каждые 5 минут, если они сказали, что ждут поступления и обязательно «отзовишься» (ох, Банк-Клиент не всегда вовремя отражает изменения). Как здорово не соответствовать ожиданиям, рушить стереотипы, удивлять! И главное — тебе хочется! А они платят тебе «взаимной любовью»...

ГДЕ? В отличном коллективе, где можно говорить, и тебя выслушают, где будут искать выходы и решения, где с тобой разделят личные радости и горе. С изумительным руководителем — образцом для подражания, умеющим разрешить любую ситуацию, грозящую перерасти в конфликт.

КОГДА? С 8 до 17, с понедельника по пятницу наши двери открыты. А вообще, офис «Калужский» работает без выходных с 9:00 до 20:00, у нас Вы всегда можете оплатить коммунальные услуги, оформить пластиковую карту, сделать денежный перевод, получить кредит, пополнить счет мобильного телефона и многое другое. Из таких мелочей и складывается радость бытия, ведь в офисе мы проводим большую часть жизни!!! Чтобы жизнь не проходила стороной, ЛЮБИТЕ СВОЮ РАБОТУ!!!

Наталья Каткова, начальник отдела (Владивосток):

Что здесь сказать «ЛАЙФ — это кайф!», И рифма всем давно известна. Работать в ДЭКЕ для меня Безумно интересно. Где это видано, чтоб Банк С подобной географией Дал столько власти на местах, Вот это демократия!! Хотим — зверюшку заведем, А стены разрисуем, С клиентами в поход пойдем? Все ЗА проголосуют. Скучать здесь точно не дадут - То сессия, то конкурс. И знания мои растут. Держись, товарищ Сорос!! С такими кадрами, как здесь, Успех нам гарантирован, Растет доход, растет портфель, И делает нас счастливыми. Не без проблем... без них никак... Но это только стимул, Шагнув на полшажка назад, Вперед на десять с половиною. Еще есть много, что сказать, И слог идет с охотой. Ведь лучше ЛАЙФа не сыскать Но... пойду-ка поработаю!!!

Елена Манаенкова, специалист (Орел):

Главное, на мой взгляд, ходить на работу с удовольствием, а не потому, что НАДО. Ведь большую часть жизни мы проводим на работе, и хочется чтобы тебя окружала хорошая, доброжелательная обстановка, понимание и готовность помочь в любой сложившейся ситуации. За время работы в нашем банке я ни разу не столкнулась с непониманием, мне ни разу не отказали в помощи и все это было очень доброжелательно и позитивно. Работа в нашем банке дает возможность не только реализовать себя профессионально, но и творчески. Проведение всевозможных тренингов, тестов, конкурсов позволяет повысить свой уровень знаний, а главное всегда есть возможность для самореализации. Ведь только от тебя зависит твой доход. Я считаю наш банк хорошим местом работы, потому, что с первого рабочего дня чувствуешь что работаешь в команде под названием «ГРУППА ЛАЙФ».

Анна Столчнева: Назвать круг квадратом и построить на этом целый мир

Сегодня в гостях у рубрики «Наш человек» Анна Столчнева, заместитель генерального директора Инвестиционного городского банка (ИГБ). Несмотря на свою молодость, Аня — одна из старожилов Группы Лайф, до этой осени она в течение 8 лет являлась сотрудницей Пробизнесбанка. И вот уже два месяца — ее официальный работодатель ИГБ. О том, насколько увлекательно прошли эти годы и многом другом Аня рассказала корреспонденту «Про ЛАЙФ» Любе Брагиной.



годах школы часто ими пользовалась, чтобы разобраться с тем что проходили на уроках. Очень часто у нас в гостях собирались ее одноклассники, и с ними было очень интересно общаться. Выбор у меня, конечно, был, но я не жалую, что им не воспользовалась. Учиться мне нравилось: отношения с преподавателями были «взрослыми», мало кто придирался к посещаемости и требовал зубрежки учебников. Если студент умел слушать, выражать свою точку зрения, спорить, сомневаться, вести дискуссии, то учиться было легко и интересно, потому, что каждый профессор вкладывал душу в свой предмет, и им, как мне кажется, был по душе такой метод преподавания.

Я так понимаю, тебе было легко :)

Да, читать учебники и писать лекции мне было иногда лень. Кстати, это один из моих страшных недостатков... Так что мой метод был выбрать тему, поспорить с преподавателем, вместе с ним разобраться почему он прав — и... стипендия обеспечена, заодно и эта тема так «откладывалась в голове», так что могу попробовать и сейчас вспомнить.

Что из курьезной студенческой жизни тебе вспоминается?

Помню, в первый месяц учебы я опоздала на занятие по аналитической геометрии. Вошла позже, из рюкзака разлетаются батоны (купила хлеб ко дню рождения брата), профессор что-то спросил, я, помню, довольно смело ответила, тогда он меня вызвал к доске и задал задачу, а решить я ее не смогла. Он, видимо, был любителем розыгрышей, сказал, что я буду выходить к доске на каждом занятии теперь. Так и получилось, каждый семинар в течение первого семестра я проводила у доски, решая задачи.

А в школе ты тоже протаставала у доски?

В школе было наоборот. Обычно вызывали тех, у кого либо плохие оценки, либо их немного. У меня не было с этим проблем. Проблемы были с поведением!:) Очень часто мне было скучно на уроках, так как скучать в одиночку я тогда еще не умела, то я всех отвлекала вокруг себя.

продолжение на стр. 8

Привет, Ань, рада, что ты согласилась встретиться. Правильно я понимаю, что ты работаешь в Дивизионе экспресс-кредитования с первого дня его создания и даже раньше?

Да, похоже на то. Я пришла в Пробизнесбанк в 2003 году, то есть почти 8 лет назад. В ПРББ меня позвали бывшие коллеги Юлия Самсонова и Аня Галашкина. Мы с ними работали в компании R-Style. Девушки знали, что я хочу работать в банке, заниматься банковскими технологиями, и мне приходилось писать внутренние инструкции, разрабатывать технические задания, и когда в Пробизнесе открылась вакансия, то позвали меня.

Что же ты по образованию, Ань, если любишь писать инструкции и разрабатывать техзадания?

Я закончила мехмат МГУ. По образованию математик. После окончания Университета я работала техническим писателем в разных софтверных компаниях. Вообще, выпускники мехматов становятся кем угодно: люди работают в финансах, страховании, в IT, и даже спортивными инструкторами. Образование настолько универсальное, что не накладывает ограничений на выбор работы.

Почему ты выбрала этот вуз и эту специальность?

Университет закончили моя мама и бабушка. Мама все мое детство рассказывала истории о том, как интересно и весело было учиться, я много времени провела в изучении ее тетрадей и семинаров и в последних

Врадий

В городе Нижневартовске есть несколько офисов Дивизиона экспресс-кредитования. В одном из них работает кредитный менеджер Сабина Врадий. Вот что Сабина рассказывает о своей фамилии.

Я знаю только, что фамилия Врадий — украинская. Но что она означает, никто точно не знает, а в интернете написано, что это прозвище далекого предка человека. А вообще отец у меня лезгин и имя он мне дал лезгинское. А фамилию Врадий я получила от мужа, и с радостью ее взяла, потому что моя девичья фамилия была очень длинная — Агакишева, люди не запоминали с первого раза. С тех пор, как я поменяла фамилию, моя жизнь изменилась в лучшую сторону. Одной из причин, почему я так



Фамилия с Юлией Кузнецовой

считаю, стало устройство на работу в Пробизнесбанк, где я тружусь с большим удовольствием.

По работе мне редко приходится озвучивать мою фамилию, клиентам на визитке пишу только имя — Сабина. А когда они звонят в офис, чтобы проконсультироваться со мной, зачастую просят соединить с Сабинкой (ударение на первый слог), думают, что это не имя, а фамилия.



Анна Столчнева:

Назвать круг квадратом и построить на этом целый мир

Беседовала Любовь Брагина корреспондент газеты «Про ЛАЙФ»

Ну, очевидно, ты была пацанка. Платье бегать и драться не мешало?

Нет, совсем не мешало, а портфель очень помог. Кстати, из него все время что-то вываливалось, проливалось. Особенно канцелярский клей. Стоило мне с вечера положить его в портфель, как утром все учебники были залиты. Я не понимала, как такое может быть. Каждый новый учебный год в сентябре выдают новые учебники и в этот день обязательно урок труда, банка с клеем кладется в портфель и... еще одна клеенная «физика» отдается маме на реставрацию.

Ань, а какое у тебя самое раннее воспоминание детства?

Мы с братом дома пускаем бумажные самолетики: кто дальше, кто красивее. Мимо по коридору идет бабушка, и мой самолетик залетает ей в карман.

Ну, прямо кадр из фильма :) Кстати, ты козенная москвичка?

Да, в паре поколений. Дедушка-финн из Хельсинки во время революции с частью семьи переехал в Россию. А бабушка моя из Екатеринбурга.



Какие из стран зарубежья тебе близки?

Близка Европа, хотя побывала на нескольких континентах. Отлично чувствую себя в Париже. Из всех городов — это никак не связано ни с романтизмом, ни с французским языком, который я не знаю, — мне там более всего эмоционально комфортно. Вообще, у меня нет опыта проводить долгое время дома. Я все время куда-нибудь еду, очень люблю ходить в отпуск. Езжу на все праздники, могу на выходные, присоединяю пару дней. Просто не могу сидеть на месте.

Как выбираешь цель? История, события, где не была?

Где не была. На события не еду. У меня есть желание получить ощущение от города, почувствовать его, просто погулять, поесть и выпить, в конце-концов, очень люблю гулять в парках в городе, где бываю.

Гедонистический отдых, в общем...

Да, это мое. Мне кажется, что именно так познаются страны, наверное, со временем станет интересно другое, но пока мне хочется просто гулять. Вот, кстати и в Финляндию я так еду — почитать, погонять на велосипеде, подышать свежим воздухом. Беру с собой мольберт, глину для лепки, чего только не укладывается в мой автомобиль, на радость таможенникам.

Ань, что изменилось за эти 8 лет твоей работы в Группе Лайф?

Вроде бы многое, а вроде и ничего. Сейчас мне кажется, что я делаю в 20 раз больше. Когда из УБТ, где работа сводилась к написанию инструкций и положений, мы переросли в ДЭК, произошел большой прорыв. Помимо традиционного создания новой технологии, я отвечала, в том числе, за обучение, внедрение, оценку результатов, мониторинг. В общем, вместо одного из элементов системы стала контролировать большую часть, стала участником целого комплекса процедур. Начались поездки в командировки, сбор обратной связи, доработка схем под пользователя, в моей работе появилась некая целостность, конечность. Постепенно зона моей ответственности и полномочий расширяется. Сначала была разработка продуктов, потом технологическое сопровождение, теперь еще IT и многое другое. С каждым годом все шире и шире.

Чего тебе не хватает?

Времени! Наверное, в силу неорганизованности моей. Недавно Борис Дьяконов читал нам курс по повышению рабочей эффективности. Я приехала, честно пересказала его сотруднику, потом купила пару книжек по управлению вре-



Да, мне нравится то, что я делаю. Нравится открытость и свобода, которая присутствует в дивизионе. Здесь я могу честно высказывать свое мнение, могу выбирать то, чем заниматься.

Ань, ответ, думаю, очевиден, но все-таки... Ты с удовольствием ходишь на работу?

Не то слово. С большим удовольствием. Иногда я ТАК наслаждаюсь работой, что мне даже становится страшно. Редко бывают дни, когда я не хочу идти в офис. Я могу не выспаться, быть уставшей, злой и раздраженной, но вот так, чтобы мне было противно работать, такого ощущения практически не бывает. Это офигительно, это очень суперское ощущение. Некоторым, кажется, что Группа Лайф — секта :)). А если не Группа, то ДЭК точно. Мне все равно. Мне очень нравится, что люди здесь не принимают общих порядков, что иногда все делается не так, как всегда, это дает огромное ощущение свободы и позволяет дышать.

Ты жаворонок?

Нет, я трудоголик, несмотря на свою лень. Если много работы, я приезжаю в 7. Уезжаю всегда поздно. Периодически работаю неприлично долго. Если с утра я невероятно хочу поспать, то я могу себе это позволить. Но такое случается редко.

Что тебя с утра бодрит?

Наверное, немного кофе и езда по Москве без пробок. Но больше всего бодрят с утра мои обещания другим людям что-то сделать для них или незаконченные дела. С момента появления ИГБ у нас начались созвоны с коллегами, начиная с 7 утра. И знаешь, оказалось, что разницу во времени можно использовать для удлинения своего рабочего дня.

Только трудоголик может сказать такую крамольную мысль :) Скажи, Ань, а формально ты все-таки где сейчас работаешь? В «Пойдем!», ИГБ, ДЭКе?

Формально пока в ИГБ. Но внутренне я уже какое-то время в «Пойдем!». Мы договорились в дивизионе называться «Пойдем!», чтобы это прижилось внутри, и я стараюсь так делать. Я очень рада, что мы смогли сформулировать свое клиентское предложение, свой бренд, визуализировать его. А теперь внедряем, доносим до клиента, распространяем «Пойдем!» по всей России.

Сам бренд тебе сразу понравился?

Не совсем. Были сначала другие варианты. Мне нравились цифры «1-2-3». Это было прикольно. Но достаточно быстро «Пойдем!» мне понравился. Это звучит и смотрится необычно. Это то, о чем можно поспорить, поговорить, обсуждать. Но в итоге это просто слово. Главное то, чем мы наполняем это слово, какой создаем образ, какие обещания даем. Что мы — не банк, а бюро финансовых решений, что мы работаем для людей и сами — такие же люди.

Здорово, я искренне верю в эту концепцию и в успех ДЭК. Уверена, что ты уже сделала и сделаешь еще более весомый вклад в этот успех. Спасибо тебе за интересную беседу! И удачи тебе и ДЭКу. Помни ценность и пользу здорового сна :)



ге родилась геометрия Лобачевского. Он взял и придумал себе другую геометрию. Она была такой же стройной и логичной, как классическая, нашла применение в работах других ученых. Мне кажется, это может быть ярким примером того, что если что-то кажется простым или интуитивно неочевидным, и при этом еще и недоказуемым, если есть ощущение внутреннего протеста, то можно попробовать поменять представление об этом. Что, по сути, он сделал? Назвал круг квадратом и построил на этом целый мир (это метафора, речь в геометрии о другом).

Что еще, помимо задач про бассейн, в который вливается вода по двум трубам (с ужасом вспоминаю эти задачки :)), тебя занимало в детстве?

Мама очень хотела, чтобы я эстетически развивалась, мне были даны все возможности: сольфеджио, фортепьяно, ансамбль музыкальных народных инструментов (играла на металлофоне), изостудия, танцы... К четвертому классу осталась только изостудия, вверх взяли спортивные увлечения. Помню, лет в восемь, у меня появилась «дикая» мечта играть в хоккей на траве. Папа нашел единственную секцию для девочек в Москве, но, увы, набор был только с 10 лет. За два года мое желание ушло.