

Формирование парадигмы клиентоцентричного мышления сотрудников процесса Soft Collection посредством технологии Chunking*

Докладчик:
Ласьков Иван
Управление раннего
сбора просроченной
задолженности
Операционный центр
г. Екатеринбург
ПАО Сбербанк

* Chunking - представляет собой процесс описания поведенческого шаблона, состоящего из отдельных элементов информации, связанных друг с другом

Почему мы формируем
клиентоцентричный подход?

Как работает технология Chunking?

БОЛЬШЕ ЧЕМ БАНК

Почему мы формируем
клиентоцентричный подход?

Soft Collection – это система сбора задолженности по кредитным продуктам на ранней стадии



Клиентоцентричность
– стратегия
поведения, которая
ориентируется на
оказание помощи
клиентам в
достижении их
жизненных целей



Коллектор



Представитель
Банка



Консультант

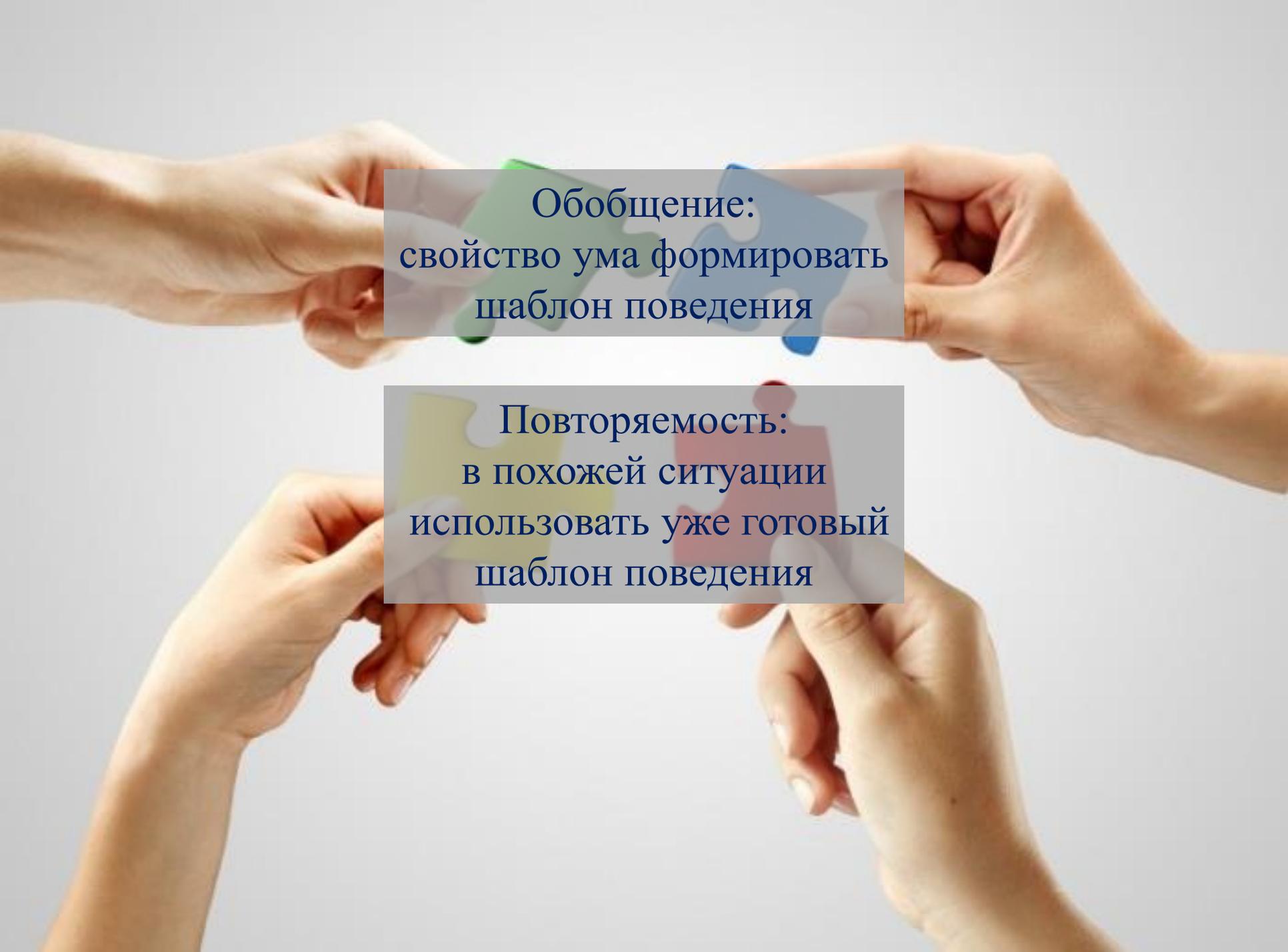


Проблематика при
переговорах, перешедших
в разряд личных



Когда интересы
сотрудника затронуты, то
в действие вступает
подсознательный шаблон
поведения

Шаблон
поведения
непросто
поменять

The image shows four hands, two from the top and two from the bottom, holding four interlocking puzzle pieces. The pieces are green, blue, yellow, and red. The hands are positioned as if they are about to fit the pieces together. The background is a plain, light gray.

Обобщение:
свойство ума формировать
шаблон поведения

Повторяемость:
в похожей ситуации
использовать уже готовый
шаблон поведения

An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is visible above the water surface, while the much larger, jagged base is submerged below. The sky is cloudy and the water is a deep blue-green. Two semi-transparent text boxes are overlaid on the image.

Поведение, которое можно
контролировать и осознать

Поведение, основанное на
подсознательных шаблонах

Действовать в
интересах
Клиента и Банка
одновременно



Что означает быть
клиентоцентричным?





**Как работает
технология Chunking?**

Ситуация на тренинге

Шаблон поведения с
конфликтным клиентом

Помогают ли советы
изменить шаблон
поведения?





Любая фраза “не могу” – это возможность
использования технологии Chunking

A hand in a dark suit jacket holds a glowing blue gear. The background is dark with several other glowing blue gears of various sizes and orientations, some overlapping. The overall lighting is a deep blue, creating a high-tech, futuristic atmosphere.

Позволяет описать
текущий алгоритм действий
и создать новый

Базируется на
здравом смысле

Используется принцип
бритвы Оккама

A close-up photograph of a heavy metal chain. One link is broken, with the two ends of the chain separated. The chain is set against a solid blue background. The lighting creates bright highlights and deep shadows on the metallic surfaces.

Представить шаблон
поведения в виде
последовательности:
мысли, эмоции, слова,
действия и прочее

Соотнести
последовательность
действий с текущими
задачами и выделить
эффективные звенья

Выделить
эффективные звенья

Исключить
лишние звенья

Использовать новый
алгоритм поведения
и оценивать его
эффективность



5. Использовать новый шаблон поведения, соответствующий задаче и содержащий минимальное количество звеньев

4. Эффективные звенья отразить в новом описании шаблона поведения

3. Лишние звенья исключить либо заменить на противоположные

2. Выделить эффективные и лишние звенья

1. Изучить текущий шаблон поведения (сформировать цепочку последовательных звеньев)



A hand is shown pointing its index finger towards a glowing blue square in the center of the image. The background is a dark blue gradient with several other glowing blue squares of various sizes and opacities scattered across it, creating a sense of depth and digital interaction. The overall aesthetic is clean, modern, and tech-oriented.

Создавая эффективный
шаблон поведения, мы
фактически повышаем
собственную
эффективность,
а значит и
эффективность
работы в целом

Спасибо за внимание!

Рад ответить на ваши вопросы!
