

Успешный опыт реализации ценностей Банка в команде автокредитования



Описание команды

Территориальное нахождение

Лучший Большой Контактный Центр года Банка ВТБ в г.Чебоксары по версии премии ECCCSA 2021

Обслуживание клиентов всей России

Единственная уникальная группа дистанционного обслуживания по продажам и сопровождению программ автокредитования банка ВТБ

Численность команды

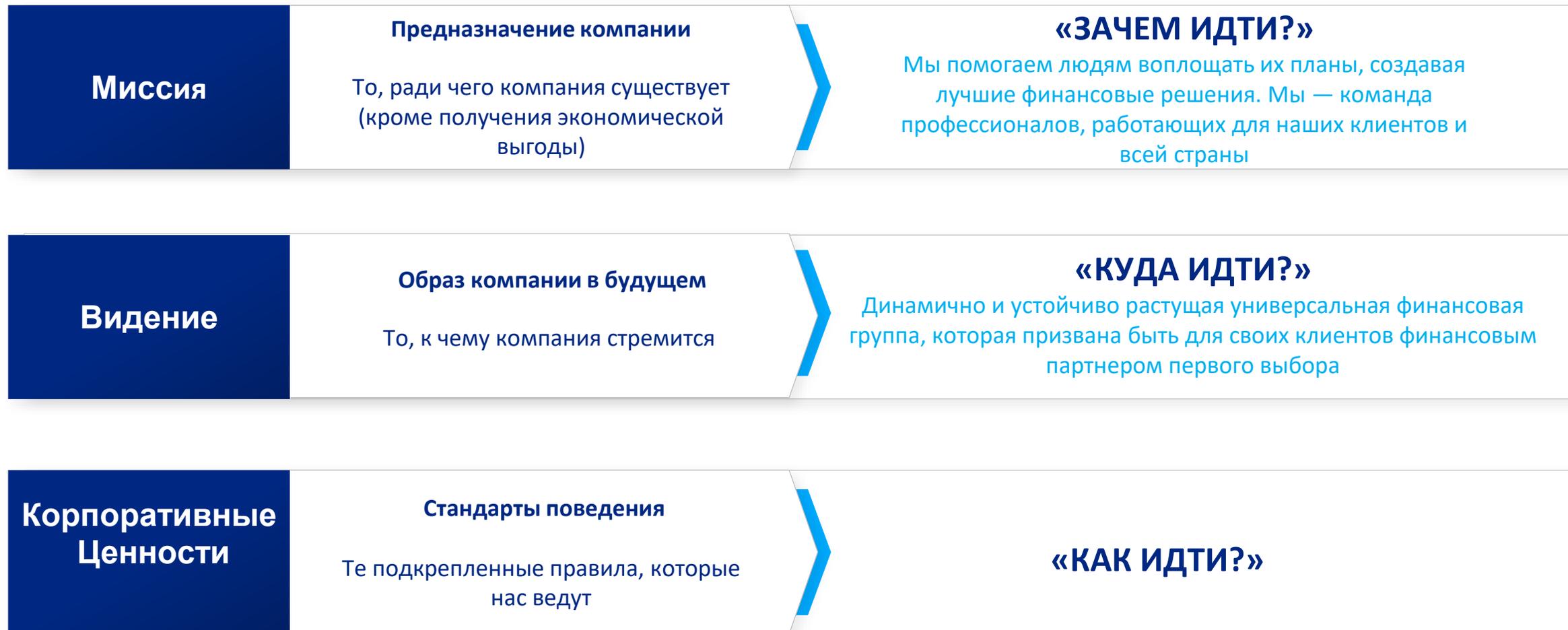
23 оператора, 35% мужчин и 65% представительниц женского пола

Объемы работы

Более 60 тыс. счастливых клиентов в год



Корпоративная культура, в основе которой лежит система ценностных координат



Дорожим клиентом



- ◆ Мы ставим потребности клиента во главу угла
- ◆ Мы доверяем клиенту и стремимся заслужить его доверие
- ◆ Мы слушаем и слышим клиент

Работаем в команде



- ◆ Мы уважаем и доверяем друг другу
- ◆ Мы поддерживаем друг друга и помогаем коллегам расти
- ◆ Мы добиваемся общих целей

Отвечаем за результат



- ◆ Мы нацелены на результат, а не на процесс
- ◆ Каждый из нас отвечает за свой вклад в достижение общих целей
- ◆ Мы открыто говорим об успехах и неудачах

Проявляем инициативу



- ◆ Мы относимся к делу неравнодушно
- ◆ Мы занимаем проактивную позицию при решении общих задач
- ◆ Мы делаем больше, чем формально обязаны

Совершенствуемся постоянно



- ◆ Мы открыты к изменениям
- ◆ Мы начинаем изменения с себя
- ◆ Мы не боимся экспериментировать

Чтобы сотрудник мог реализовать собственные ценности и цели через работу в организации, необходимо чтобы его личные ценности совпадали с ценностями организации более чем на 60%.



Как принять решение?

«Какое решение будет соответствовать ценностям компании?»



Что первично ценности или цели?

Цели должны «рождаться» из ценностей компании



Почему кадры «утекают»?

Соответствие кандидатов ценностям компании намного дороже, чем навыки и опыт

Отток персонала

Команда перевыполняет нормативный план на 4%



Итоги опроса удовлетворенности

Периодичность опроса - квартал



