



Газпромбанк. Премиум



Оценка прошла, что дальше?
Практика внедрения

Sales-коучинг ИПР

Давайте знакомиться



Газпромбанк. Премиум



Елена Манильо

Директор “Universiti of future business skills“, MCC ICF

Моб. – 926 892 63 49

Почта – info@futureskills.biz



Наталья Реймер

Управляющий директор Управления по развитию Премиального сегмента

Моб. – 985 721 90 20

Почта – Natalya.reymer@gazprombank.ru



Евгений Бодюл

Бизнес-тренер, Руководитель HR Проектов в сегменте Премиум

Моб. – 903 746 93 56

Почта – Vodulevgeniy@gmail.com

Специфика ПРЕМИАЛЬНОГО бизнеса

Вызовы



Газпромбанк. Премиум



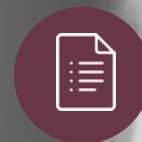
Сформированный
Премиальный
рынок



Узкая
целевая
аудитория



Высокое требование
Клиента к качеству
сервиса



Наличие
ограничений
Регулятора



Клиент “молодеет”.
Высокие требования
к
он-лайн сервисам



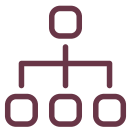
Пандемия
+долгий/непрерывный
цикл продажи

Стартовые условия

До внедрения ИПР и Sales коучинга



Отсутствие культуры обратной связи



Коммуникация с руководителем в “административном” режиме



Работа в условиях постоянного изменения планов и мотивации



Текучка персонала от 15% до 19.8%. Средний показатель 2020год – 15,3%



Большая часть сотрудников по итогу оценки компетенций в “желтой зоне” - 70%, часть персонала в красной – 18%

Кто они, герои нашего времени?



Газпромбанк. Премиум

12

Региональные руководители (РРП). Отвечают за развитие сегмента Премиум и специалистов продаж (ПМ)

2

Супервайзеры дистанционного канала продаж. Функционально развивают удаленные каналы. Работают с дистанционными премиальными менеджерами (ДПМ)

4

Специалисты бизнес подразделения по развитию Премиум и Департамента по работе с персоналом





1

Корпоративная культура

В рамках проведенных внешних исследований корпоративной культуры определили этап развития – Культура силы (Красная)

2

Коучинг, что это?

Отсутствие ясного, сформированного представления о том, что такое коучинг и какова область его применения

3

Технические ограничения

Ограничения ПО и системы учета и мониторинга проведенных коучинг сессий



Этапы внедрения Sales коучинга и запуска ИПР в канале ПРЕМИУМ



Газпромбанк. Премиум

1 ЭТАП

- **Определение целевой аудитории и параметров оценки внедрения**
- **Формирование плана**
- Централизованное проведение коммуникации
- Запуск необходимых пульс-опросов и стартовых оценочных процедур
- Формирование учебной группы и расписания занятий по Sales коучингу
- Подготовка набора развивающих действий для ИПР. Формирование системы учета сессий и сопутствующих материалов и инструкций

2 ЭТАП

- **Проведение учебных мероприятий по расписанию**
- **Проведение менторских встреч на основании транскрибации**
- Регулярная работа в тройках с тьюторами
- Сертификация
- Обучение по работе с ПО “Ключ” для ИПР
- Работа в “полях”
- Проведение оценки сети Премиум
- Проведение оценки РРП

3 ЭТАП

- **Подведение итогов** - регулярный мониторинг результатов, проведение коучинг сессий, контроль заполнения ИПР
- **Поддержка внедрения** – встречи с тьюторами и провайдером
- **Развитие корп.культуры** – принятие соответствующих решений и внедрение инструментов способствующих к переходу в “синий” культура правил

12 Занятий по Sales
коучингу

18



участников обучения повысили
квалификацию



5 Ключевых
элементов
программы

- Индивидуальные коучинг сессии для участников обучения
- Отработка навыков с тьютором в тройках
- 2 индивидуальные ментор-сессии с профессиональным Sales коучем
- Доступ к материалам курса и видео-записям занятий
- 6 месяцев сопровождение по 1 часу в 2 недели

Правила оценки Премиум

Планирование роста



Формула интегральной оценки

$$\text{ИО} = 50\% * \text{KPI} + 30\% * \text{Оценка по итогам интервью с комиссией Премиум} + 20\% * \text{Оценка знаний}$$

Матрица принятия решений

Высокоэффективный	Соответствует ожиданиям	Не соответствует ожиданиям
$\text{ИО} \geq 85\%$	$60\% \leq \text{ИО} < 85\%$	$\text{ИО} < 60\%$
рекомендуется к продвижению при наличии позиции	сохранение действующих условий	принятие Кадровых решений

Общие результаты интегральной оценки



Газпромбанк. Премиум



-  **Высокоэффективный**
47% (51 чел.)
-  **Соответствует ожиданиям**
52% (56 чел.)
-  **Не соответствует ожиданиям**
1% (1 чел.)

Старший менеджер по премиальному обслуживанию

53

Целевая аудитория



31

Директор по премиальному обслуживанию

28

Главный менеджер по премиальному обслуживанию

** сотрудники в должности не менее 6 мес.*

Прошли оценку в полном объеме **108 чел / 96 %**

Даты проведения
5 июля – 6 августа 2021 г

Итоги оценки Премиум июль 2021






05.07.2021-31.07.2021

Сроки проведения ОЦЕНКИ

112 ПМ приняло участие в оценке

Разбивка по должностям ПМ

 Главный менеджер	28
 Директор	31
 Старший менеджер	53



06.08-15.08.2021

Даты подведения итогов



01.09.2021

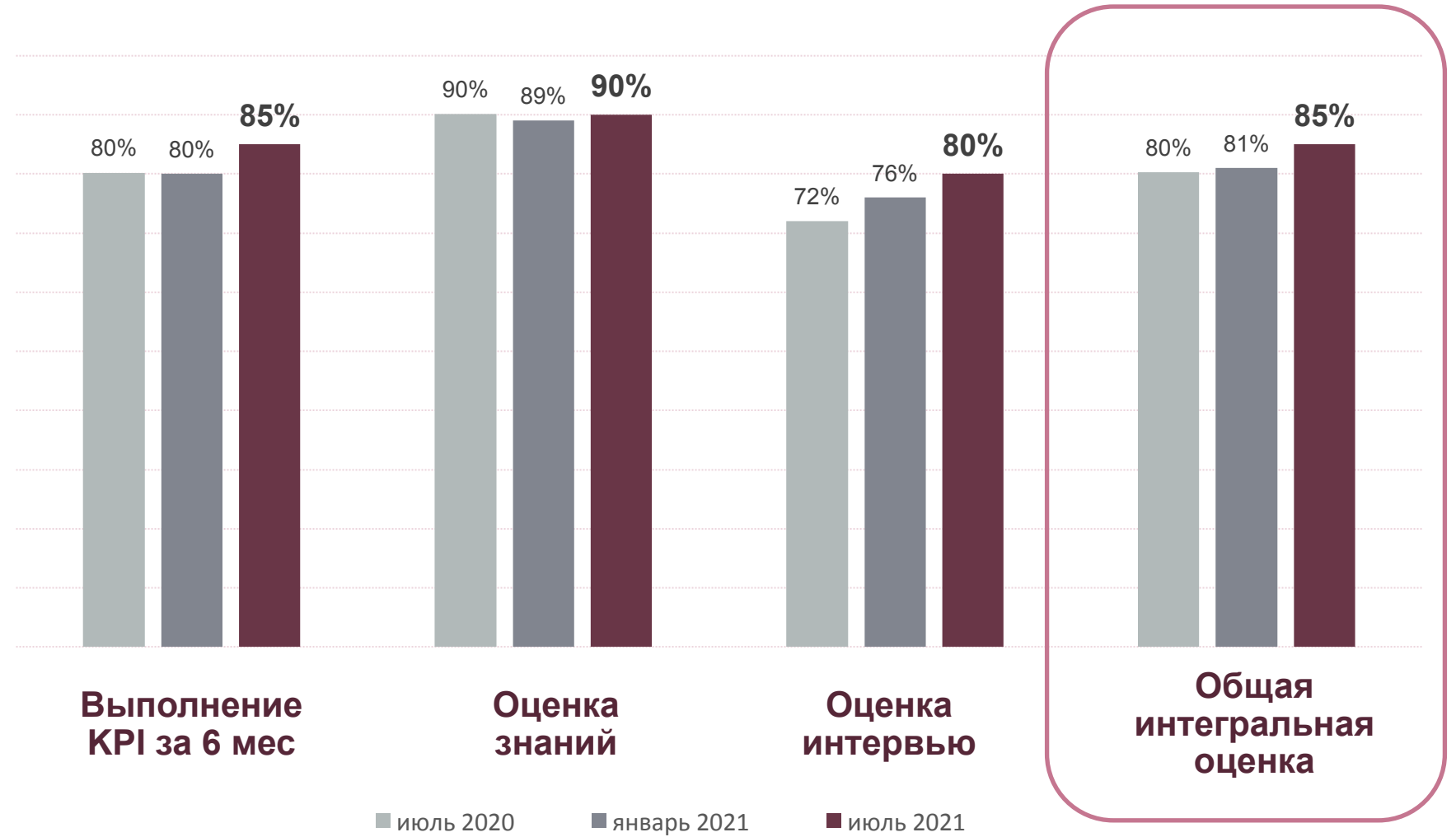
Дата планируемого перевода



Итоги прошлых периодов

	Июль 2020	Январь 2021
ПМ приняли участие в оценке	95	104
Прошли оценку в зеленой зоне	40%	36%
Повышено в должности и оплате труда по итогам оценки	18%	21%
Не прошли оценку	4%	1%

Сравнение средних показателей оценок сети ПМ



Распределение и динамика по индикаторам

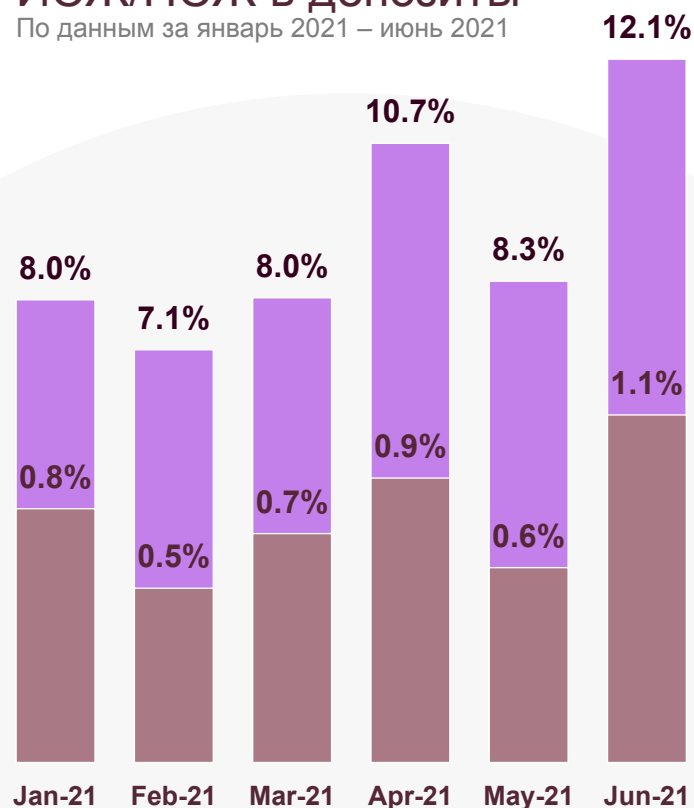
Результаты в цифрах



Газпромбанк. Премиум

Динамика уровня проникновения ИСЖ/НСЖ в депозиты

По данным за январь 2021 – июнь 2021



Продажи

9.03%

Рост продаж ИСЖ



Персонал

5.79%

Сокращение текучки на



Развитие

4%

Прирост в интеграле оценки

Динамика текучки продающего персонала с ролью – Премиальный менеджер (ПМ)

По данным за 10.09 2021

Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	2020	2021
11,5%	19,8%	6,6%	11,5%	8,25%	11,5%	11,5%	11,5%	4.95%	15,3%	9,51%

Общие результаты

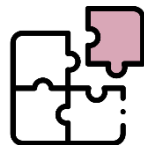
Показатели в сравнении с 2020 годом и прошлым периодом оценки



9,03%
Рост продаж
ИСЖ



720
часов коучинга
и практики



5,79%
Снижение
текучки



18
участников
обучения



4%
Прирост в интеграле
оценки



Повышение уровня
вовлеченности персонала в
проекты ГО



Сформирована
культура открытого
диалога и обратной
связи



**«Знание – сокровище,
которое повсюду следует
за тем, кто им обладает»**

/Китайская пословица/

