

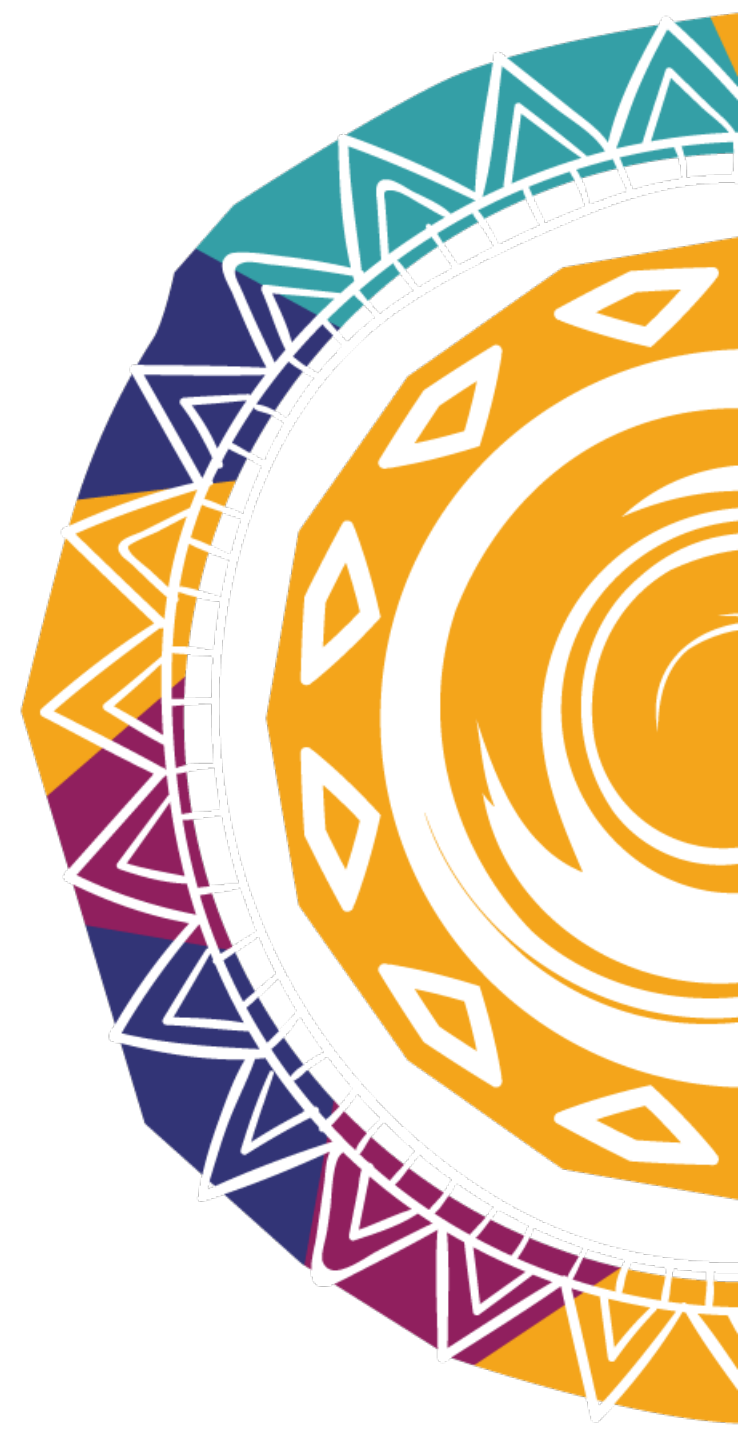


Пир-2021

СООБЩЕСТВА: ПЛЕМЕНА ЖИВЫХ

«СИСТЕМА УСКОРЕННОГО РАЗВИТИЯ ПРЕМИАЛЬНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ В ГАЗПРОМБАНКЕ SALES КОУЧИНГ»

Евгений Бодюл, Татьяна Корсакова



Давайте знакомиться



Евгений Бодюл

Бизнес-тренер, Руководитель HR Проектов в сегменте
Премиум

Моб. – 903 746 93 56

Почта – Vodulevgeniy@gmail.com



Корсакова Татьяна

Исполнительный директор Управления по развитию
Премиального сегмента

Моб. – 903 274 50 18

Почта – Korsakova.msk@gmail.com



Специфика ПРЕМИАЛЬНОГО бизнеса

ВЫЗОВЫ



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

1

Отсутствие культуры обратной связи

2

Коммуникация с руководителем в “административном” режиме

3

Работа в условиях постоянного изменения планов и мотивации

4

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

5

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



Кто они, герои нашего времени?



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



Опасения при внедрении

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

ЭТАП 1

- **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

ЭТАП 2

- **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

ЭТАП 3

- **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

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 видеозаписям занятий
- 6 месяцев сопровождение по 1 часу в 2 недели
-



18



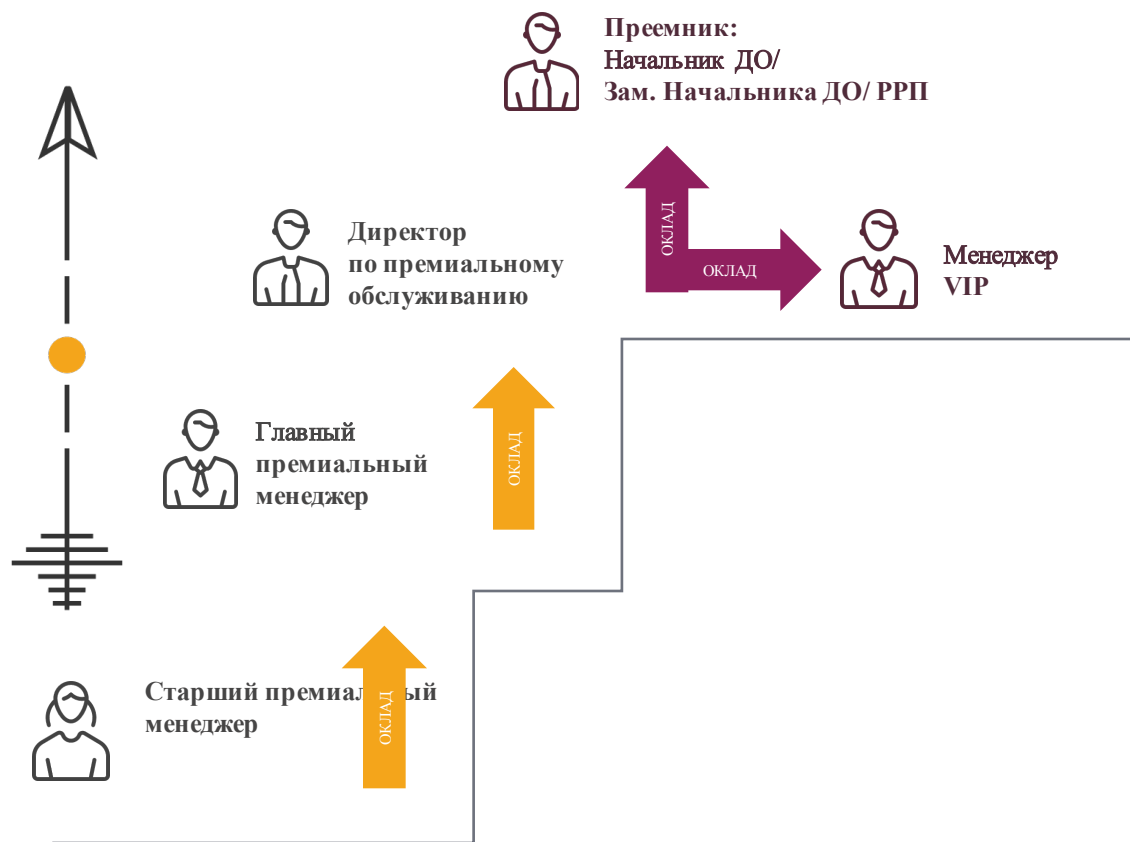
участников обучения повысили квалификацию



ПлР-2021
СООБЩЕСТВА: ПЛЕМЕ́НА ЖИВЫ́Х

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

$$\text{ИО} \geq 85\%$$

рекомендуется
к продвижению
при наличии позиции

$$60\% \leq \text{ИО} < 85\%$$

сохранение действующих
условий

$$\text{ИО} < 60\%$$

принятие
Кадровых
решений



ПлР-2021
СООБЩЕСТВА: ПЛЕМЕНА ЖИВЫХ

Общие результаты интегральной оценки

Даты проведения

5 июля – 6 августа 2021 г

Старший менеджер
по премиальному
обслуживанию

53

Целевая аудитория

31

Директор по
премиальному
обслуживанию

28

Главный менеджер
по премиальному
обслуживанию

112*

Премиум
менеджеры

* сотрудники в должности не менее 6 мес.



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

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



ПлР-2021
СООБЩЕСТВА: ПЛЕМЕНА ЖИВЫХ

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%



Пир-2021
СООБЩЕСТВА: ПЛЕМЕНА ЖИВЫХ

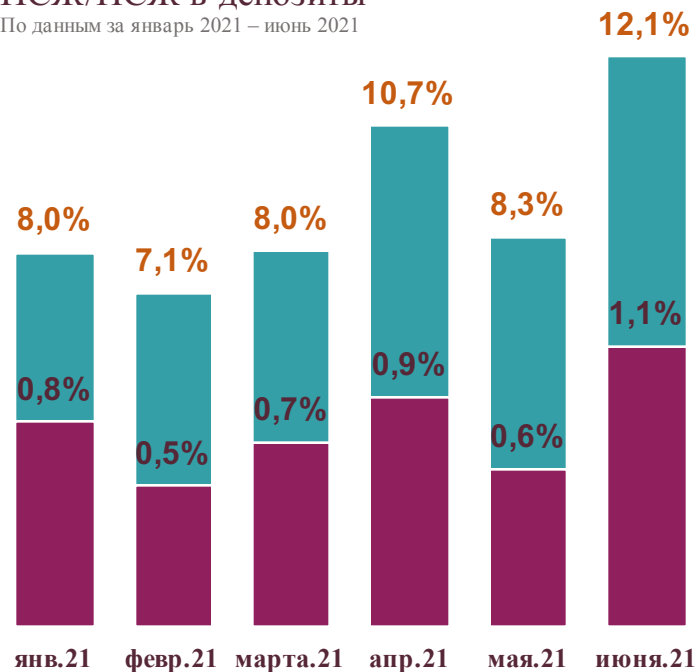
Сравнение средних показателей оценок сети ПМ

Распределение и динамика по индикаторам



Результаты в цифрах

Динамика уровня проникновения
ИСЖ/НСЖ в депозиты
По данным за январь 2021 – июнь 2021



Продажи



Персонал



Развитие



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



Пир-2021
СООБЩЕСТВА: ПЛЕМЕНА ЖИВЫХ



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

/Китайская пословица/



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Евгений Бодюл



+7(903)746 93 56



Bodulevgeniy@gmail.com



+7(903)746 93 56



Татьяна Корсакова



+7(903)274 50 18



Korsakova.msk@gmail.com



+7(903)274 50 18