ЦЕННОСТИ

АНАТОЛИЙ ПЕЧАТНИКОВ: ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЕ ИДЕИ НАЧИНАЮТСЯ С ВОПРОСА «А ЕСЛИ?..»

ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫЕ ИДЕИ НАЧИНАЮТСЯ С ВОПРОСА «А ЕСЛИ..?»

Почему так важно ценить не только внешнего клиента, но и внутреннего заказчика? Когда инициативу нужно поощрять? Как правильно интерпретировать невыполнимые задачи? Свое мнение по этим и другим вопросам высказал заместитель президента – председателя правления Банка ВТБ Анатолий Печатников.

**Дорожим клиентом**

**Качество сервиса и получаемых кли-ентами услуг** во многом определяется нашей способностью предвосхитить запрос или проблему, с которой стол-кнется человек. Чтобы непрерыв-но улучшать качество работы, нам нужно учиться слушать друг друга, помнить, что удовлетворенность внутреннего заказчика напрямую влияет на оценку нашей работы внешними клиентами. Увеличивать клиентскую базу с каждым годом становится все сложнее и сложнее. В борьбе за клиента наша первосте-пенная задача – качество сервиса, мы должны сфокусировать на этом свое внимание. Нам нужно уметь доверять клиентам, а не ставить под сомнение важность проблем, с которыми они обращаются к нам. И неважно, соот-носятся ли их сложности напрямую с работой банка или нет.

**Работаем в команде**

**Высокий бизнес-результат возмо-жен** только благодаря работе в сла-женной команде. По-другому добиться решения амбициозных задач сегодня невозможно, побеждают команды сильные и уверенные в себе. Важно организовать диалог между сотруд-никами банка и руководителями. Нужно помнить, что лидеры головной организации призваны решить все процессные и процедурные задачи, поэтому они должны знать о слож-ностях, с которыми сталкиваются рядовые сотрудники.

**Постоянно совершенствуемся**

**Саморазвитие – это то**, что помогает мне острее ощущать радость работы, открывает новые возможности. Чело-век, который развивается, аккумули-рует новые знания, использует новые технологии, никогда не будет скучать на работе. И высокие результаты, к которым обязательно придет такой сотрудник, станут подтверждением правильности этой стратегии. Наша эффективность – не конечная цель, эффективность можно улучшать каждый день, находить слабые места в процессах, предлагать способы ре-шения вопроса и внедрять их. Чтобы стать лучшими, мы должны изменить процессы создания и управления продуктами, обеспечить стабильно высокий уровень качества.

**Отвечаем за результат**

**Выдающиеся результаты демон-стрируют те**, кто несокрушимо убе-жден в своей победе. Цели, которые поставил перед собой банк, можно достичь только командой, в которой каждый сотрудник понимает свою личную ответственность за результат.

Директора операционных офисов играют ключевую роль в построе-нии эффективной сети, они несут комплексную ответственность за раз-витие всех направлений бизнеса. Верный признак масштабности за-дачи – ощущение невозможности выполнить ее. Я часто напоминаю себе, что успешная реализация самых амбициозных проектов невозможна. Требуется немалая сила воли, чтобы эффективно работать в напряженном состоянии, но несравнимо больше усилий нужно приложить, чтобы добиться результата в ситуации, ког-да не нужно торопиться и отвечать за качество своей работы.

**Проявляем инициативу**

**Инициатива, стремление к больше-му**, желание развивать пространство внутри и вокруг себя – вот основной драйвер эволюции человечества. Большинство замечательных вещей появилось на свет только потому, что кто-то задался вопросом: «А если?..» Перед тем как идея заразит окружа-ющих, она должна покорить самого владельца идеи – это то, что зажигает внутренний свет в любом человеке. Идеи – это то, что зажигает свет в других людях. Не бойтесь приду-мывать идеи и размышлять над их реализацией, не бойтесь делиться своими идеями с коллегами.