Ценности

**Искать Вдохновение в работе**

Почему так важно занимать проактивную позицию, ставить себя на место клиента и не делить получателей услуг БАНКА на внешних и внутренних, рассказал Валерий Чулков, член правления Банка ВТБ.

Дорожим клиентом

Сегодня клиенты ждут от банка в первую очередь удобства обслуживания. Обращаться за получением финансовых услуг люди могут ежедневно, и важно, чтобы при каждом таком контакте с банком, даже незначительном, клиент получал безупречный уровень сервиса. Для нашего подразделения поддержки и контроля внутренний заказчик ничем не отличается от внешнего клиента, он должен быть максимально удовлетворен нашей работой.

Работаем в команде

Для достижения успеха необходима команда, каждый сотрудник должен знать свое дело лучше других, в том числе лучше руководителя. Задача последнего – объединить всех специалистов, только так можно достичь высоких результатов.

Есть ли у нашего подразделения командное кредо? Идеально подойдет фраза: «Один за всех, и все за одного». Поддержка, ощущение плеча коллеги – все это действительно важно. Мы стараемся культивировать в команде взаимное уважение.

Отвечаем за результат

Для достижения результата нужно хорошо понимать и видеть цель, к которой идешь. Важно структурировать и выстроить рабочие функции на достижение результата. Еще одно необходимое качество: инициатива. Она должна исходить как от одного конкретного сотрудника, так и от всей команды в целом.

Профессионализм легко измеряется делами человека: не тем, что он говорит, а тем, что делает, как работает. Мы требовательны к результату и качеству, без высоких показателей все подразделение не сможет достичь поставленных целей.

совершенствуемся Постоянно

Вдохновение нужно черпать в самой работе, оно всегда приходит, если человек занимает проактивную жизненную позицию. Сотруднику должна нравиться его деятельность. Это самое главное.

Лидеру необходимо быть честным по отношению к себе и окружающим. Если он хочет вести за собой коллектив, то ему самому должна нравиться работа. Иначе он просто не сможет передать энергию подчиненным. Руководителю нужно находить ресурс для того, чтобы смотреть на работу компании в целом, фокусироваться на стратегических вопросах, но очень важно инвестировать время и в своих ближайших подчиненных. Это своего рода форма саморазвития.

Мой импульс для движения вперед состоит в непрерывном поиске точек развития, которые помогали бы всему банку ускорить свой рост. Это для меня самое главное.

Проявляем инициативу

Есть несколько важных характеристик, на которые всегда обращаем внимание при приеме на работу: в первую очередь это профессионализм и коммуникационные качества. Еще один навык, необходимый каждому члену команды, – проактивность. Если сотрудник монотонно выполняет свою работу и делает это хорошо, нельзя сказать, что он плохой коллега, но мы хотели бы видеть в команде людей, делающих больше, чем от них ожидают. Мы развиваем программы, помогающие людям проявлять себя.

ВТБ находится в постоянном движении, мы непрерывно меняемся. В банке приветствуются инициативы, более того, банк не сможет развиваться, если не будет предложений от сотрудников и команд. Это принципиально важно понимать!