Ценности

**Доверие – самый ценный ингредиент**

Каким банк должен оказаться в скором будущем, чтобы сохранить удовлетворенность клиентов и их высокую оценку? какой должна быть команда и ее руководитель, можно ли измерить профессионализм? об этом рассказал Максим Кондратенко, член правления Банка ВТБ.

Дорожим клиентом

Банк будущего – это эффективный помощник для клиента. Как правило, большинство даже бытовых ситуаций в жизни современных людей требуют финансового сопровождения. Банк как опытный и предусмотрительный батлер должен превзойти ожидания клиента. И делать это, не отвлекая своего клиента, используя свое знание о нем. Будущее рядом, нужно поторопиться.

Мы гордимся, когда клиенты удовлетворены и высоко оценивают качество наших услуг. Так создается и укрепляется доверие – самая большая ценность в бизнесе и в жизни.

В центр нашего внимания необходимо поместить клиентский опыт. С ним мы должны соотносить принимаемые решения и получаемые результаты.

Ключ к успеху Банка ВТБ в его способности укреплять лояльность клиентов. Это достигается победой в конкуренции за внимание клиентов. Чем больше сфер жизни клиента и его интересов поддерживается услугами банка, тем сильнее эта связь. Чем надежнее сервисы и выше скорость адаптации услуг, тем увереннее клиенты выбирают ВТБ и рекомендуют его другим. Все это способна сделать только сильная команда, объединенная общими целями и ценностями.

Главное для любого руководителя – быть надежным. Надежным человеком и профессионалом, уверенным лидером, которому доверяет его команда. Это создает верную модель поведения, которая привлекает людей. А цели, которые ставит перед командой такой руководитель, выглядят понятными и достижимыми. Это создает важнейший импульс – мотивацию для движения вперед.

Работаем в команде

Отличная команда – это соратники, объединенные сильным желанием победить и умеющие побеждать. Победить – это значит достичь поставленных целей.

Для достижения цели нужны идеи, команда и воля.

Постоянно совершенствуемся

Ключевой вызов – сделать каждый день результативным, приближающим к цели.

Отвечаем за результат

Профессионализм измеряется результатом, его достижение в различных обстоятельствах, далеких от тепличных, – безусловный показатель профессионализма.

В работе меня вдохновляют люди, с которыми мы вместе решаем сложные задачи. Мы приобретаем общий опыт, который сплачивает и одновременно мотивирует к дальнейшему развитию.

Проявляем инициативу

Мы приветствуем инициативу, потому что новые идеи и воля к действию – важнейшие ключи к достижению целей. Чем больше энергии и инициативы, тем сильнее ДНК компании.

Всех успешных людей объединяют любознательность и энергия.

Быть лидером – значит брать и нести ответственность. Выражаясь словами Нассима Талеба, «шкура должна быть на кону».

Я мотивирую себя и коллег интересными задачами, выполнение которых помогает сделать нашу работу эффективной, а банк – конкурентоспособным.