

# TrainGoUp!

## Тенденции в банковской сфере бизнеса и предложение консультантов TrainGoUp!

Вчера	Сегодня	Завтра
Внедрение личной мотивации сотрудника	Совершенствование схемы мотивации	Развитие резонансных стилей менеджмента, формирование развивающей культуры, вовлекающей в достижение целей бизнеса
Централизация задач по работе с персоналом	Децентрализация задач с исключением двойных процессов	Передача полномочий в доп. офисы с обучением всех сотрудников офиса инструментам риск-менеджмента
Оптимизация работы распределенных офисов и филиалов	Оптимизация всех бизнес-процессов.	Развитие у сотрудников офиса предпринимательского подхода к работе с клиентами
Замедление роста рынка	Развитие кредитования, малого и среднего бизнеса.	Компьютеризация процессов принятия решения по клиенту, создание единого с социальными сетями информационного поля
Рост конкуренции на рынке корпоративных предложений. Укрупнение бизнеса	Микросегментация – нахождение новых ниш и создание узких клиентских предложений	Микросегментация

### Задачи для бизнеса сегодня:

- **основной запрос к HR специалисту** – выступать в роли бизнес-партнера, работать по принципу одного окна, и это требует экспертизы и высокого профессионализма
- формирование культуры менеджмента, раскрывающего потенциал сотрудника, вовлекающего в работу департамента. Как следствие – развитие обучающего, демократического, коучингового стилей лидерства



Консультанты **TrainGoUp!** специализируются на повышении эффективности сотрудников и развитии команд компании-заказчика.

# TrainGoUp!

## Эффективность работы компании – это:

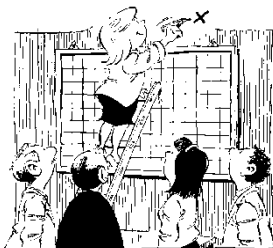
- ❑ Сотрудники, вовлеченные в достижение целей бизнеса
- ❑ Разделенное понимание задач сотрудниками
- ❑ Сплоченная и мотивированная команда, образующая работающий бизнес-механизм
- ❑ Эффективный менеджмент, направленный на достижение актуальных и перспективных целей
- ❑ Индивидуальная и групповая нацеленность на результат

## Ресурсы

- ❑ Консультанты концентрируются и фокусируют сотрудника на его личном вкладе в работу организации и побуждают его к повышению своей эффективности
- ❑ Инструменты консультантов **TrainGoUp!**: тренинг, фасилитация, вебинар, коучинг, супервизия, фокус-группы, анкетирование.

**Изменяя установки и поведение сотрудников, мы стимулируем компании и их сотрудников решать рабочие задачи и достигать поставленных целей в продажах и развитии бизнеса!**

## С TrainGoUp! вы сможете:



- ❑ Создавать возможности и формировать условия работы своим сотрудникам, которые приведут к повышению их результативности
- ❑ Формировать командную культуру внутри организации, побуждающую к развитию и обучению
- ❑ Внедрить единые стандарты работы компании
- ❑ Создать организационную среду компании, содействующую ее успеху на рынке
- ❑ Улучшить коммуникацию в организации, наладить сотрудничество между отделами
- ❑ Сформировать единую управленческую модель для всех уровней управления
- ❑ Мотивировать участников на изменения при запуске новых проектов и технологий
- ❑ Дать руководителям инструменты мотивации подчиненных при внедрении новых технологий и проектов

**Понимая тенденции в банковском секторе бизнеса, мы предлагаем актуальные программы развития ключевых компетенций и эффективные решения для повышения результативности работы сотрудников Банка.**

# TrainGoUp!

## Ключевые преимущества консультантов TrainGoUp!

### Эксперты & Практики

Консультанты провели проекты по обучению для:

*VIUM  
Газпромбанк  
Банк Санкт-Петербург  
Банк BMW  
Райффайзенбанк  
СБЕРБАНК  
ЮниКредит Банк  
BNP Paribas  
Абсолют Банк  
СК Инсгосстрах  
Cetelem*

*Росгосстрах  
Санкт-Петербургский  
Индустриальный Акционерный Банк (СИАБ),  
Московская Страховая Компания  
ФГ Лайф  
Экспресс-Волга Банк  
ВТБ, ВТБ 24, ВТБ Казахстан  
Банк Москвы  
НПФ «Благосостояние»  
СК CARDIF*

**Каждый консультант имеет практический опыт в области продаж, управления персоналом**

### Методология развития сотрудников «70-20-10»

- **70 %** времени - развитие компетенций сотрудника за счет решения профессиональных задач на рабочем месте
  - ⇒ Консультанты компании согласуют с непосредственными руководителями рабочие задания для участников по окончании программы тренинга.
  - ⇒ Мы обучаем руководителей методикам наставничества, коучинга. Консультанты проводят коучинг, супервизию на рабочем месте, поддерживающие вебинары для участников обучения
  - ⇒ План и содержание обучения формируется исходя из актуальных задач и стратегических целей компании
- **20 %** времени занимает развитие через получение обратной связи от более опытного сотрудника с помощью наставничества и коучинга
- **10 %** времени занимает обучение в учебных классах: семинары, тренинги и т. д.

### В диалоге с рынком

Мы сотрудничаем с экспертами рынка, что позволяет быть в курсе последних тенденций рынка и внедрять клиентам лучшие отраслевые практики. Знание специфики работы клиента дает возможность говорить с участниками программ «на одном языке» и адаптировать инструменты к специфике компании.

### Представляем мировой опыт обучения и оценки

Мы строим программы развития сотрудников организаций на основе компетентностного подхода.

Программы ориентированы на следующие группы сотрудников:

- **Специалисты и директора по управлению персоналом**
- **Команды по функциональному и географическому признаку** – мероприятия для групп до 200 человек одновременно
- **Руководители различных уровней** – руководители дирекции, директора филиалов и доп.офисов, начальники управлений, отделов, руководители групп, главные специалисты)
- **Сотрудники, отвечающие за активные продажи** - менеджеры по привлечению корпоративных клиентов, менеджеры по привлечению розничных клиентов
- **Персонал первой линии** – клиентские менеджеры, кассиры, операционисты и менеджеров middle-офиса по обслуживанию розничных клиентов, сотрудники CALL-центра Банка, сотрудники back-офиса

Блок	Развиваемые компетенции	Программа тренинга
Обслуживание клиентов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ориентация на потребности клиента при обслуживании</li><li>• Межличностная коммуникация</li><li>• Межличностное понимание</li><li>• Направленность на результат</li><li>• Разрешение конфликтов</li><li>• Ведение переговоров</li><li>• Стрессоустойчивость</li><li>• Работа в команде</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ориентация на клиента (внешнего и внутреннего) при обслуживании: поход, инструменты, практика</li><li>• Активная продажа банковских продуктов</li><li>• Презентация сложных банковских продуктов</li><li>• Убедительная коммуникация</li><li>• Ведение переговоров с клиентом по телефону</li><li>• Технология продажи различным типам клиентов</li><li>• Техника кросс-продаж в офисе Банка: как продавать в процессе обслуживания</li><li>• Эффективная работа с возражениями</li><li>• Разрешение конфликтных ситуаций</li><li>• Переговоры с «трудным» клиентом</li><li>• Работа с жалобами и претензиями</li><li>• Ассертивность в переговорах</li><li>• Ведение переговоров по возврату долгов</li><li>• Тайм-менеджмент</li><li>• Работа в команде</li><li>• Отличный сервис для сотрудников Call-центра</li><li>• Стресс-менеджмент</li><li>• Предотвращение мошенничества</li></ul>

# TrainGoUp!

Блок	Развиваемые компетенции	Программы тренингов
<b>Ведение активных переговоров</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ориентация на потребности клиента</li> <li>• Определение и решение проблем</li> <li>• Построение отношений при переговорах</li> <li>• Оказание влияния в коммуникации (ведение переговоров)</li> <li>• Ориентация на результат</li> <li>• Постановка целей и задач</li> <li>• Работа в команде</li> <li>Стрессоустойчивость</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Построение сети последователей Банка при развитии продаж в регионе</li> <li>• Эффективные продажи инвестиционных продуктов: от потенциального клиента к активному рекомендателю</li> <li>• Технологии привлечения клиентов</li> <li>• Проактивная работа менеджера в корпоративном сегменте</li> <li>• Индивидуальный подход к ведению переговоров с лицами, принимающими решение</li> <li>• Аргументация, ориентированная на клиента</li> <li>• Эффективное рассмотрение жалоб и претензий</li> <li>• Работа с дебиторской задолженностью или методы неюридического возврата задолженностей по платежам</li> <li>• КАМ-менеджмент</li> <li>• Ведение переговоров со сложными клиентами</li> <li>• Ассертивное поведение в переговорах</li> <li>• Противостояние манипуляциям</li> <li>• Торг и переговоры по условиям</li> <li>• Эмоциональное влияние на переговорах</li> <li>• Индивидуальный подход к построению отношений с ключевыми клиентами</li> <li>• Стресс-менеджмент</li> </ul>
<b>Управление процессами и администрирование</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Планирование и контроль</li> <li>• Развитие команды</li> <li>• Мотивация и развитие персонала</li> <li>• Управление изменениями</li> <li>• Построение отношений</li> <li>• Управленческая ответственность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ деятельности и постановка целей сотрудникам</li> <li>• Вовлечение подчиненных в постановку и достижение целей</li> <li>• Контроль деятельности сотрудников</li> <li>• Ситуационное руководство</li> <li>• Развитие сотрудников</li> <li>• Повышение эффективности работы Компании через развитие ключевых компетенций сотрудников и анализ результатов</li> <li>• Проведения беседы по оценке деятельности/развития сотрудников</li> <li>• Устойчивая мотивация сотрудников</li> <li>• Формирование команды</li> <li>• Управление групповыми процессами. Проведение совещаний</li> <li>• Изменение в организации: адаптация сотрудников</li> <li>• Работа с конфликтами и стрессовыми ситуациями</li> </ul>

# TrainGoUp!

Блок	Развиваемые компетенции	Программы тренингов
<b>Управление командами, лидерство</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Принятие управленческих решений</li> <li>• Лидерство</li> <li>• Стратегическое мышление</li> <li>• Мотивация сотрудников</li> <li>• Коучинговый подход в работе с сотрудниками</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Роль и влияние лидера на командную активность</li> <li>• Многообразие вариантов резонансных стилей руководства сотрудниками</li> <li>• Построение будущего организации – развитие трансформирующего стиля лидерства</li> <li>• Управление в стиле коучинг в действии</li> <li>• Развитие коучинговой культуры организации</li> <li>• Мотивирующее лидерство</li> <li>• Формирование развивающей среды в Банке</li> <li>• Управленческое влияние: Эффективное воздействие на процесс принятия решения</li> <li>• Публичное выступление: совершенствование моделей поведения и инструментов</li> <li>• Организационные конфликты</li> <li>• Принятие управленческих решений</li> <li>• Групповые методы принятия решений</li> </ul>
<b>Программы развития HR-компетенций</b> (для сотрудников отдела персонала и руководителей подразделений)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Применение компетентностного подхода в оценке и развитии</li> <li>• Комплексная Оценка компетенций</li> <li>• Целенаправленное обучение и развитие компетенций</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Развивающая обратная связь</li> <li>• Создание модели компетенций</li> <li>• Проведение интервью по компетенциям</li> <li>• Организация и проведение Центров Оценки и Развития</li> <li>• Оценка 360 градусов: разработка и внедрение</li> <li>• Создание индивидуальных планов развития в контексте обучения сотрудников</li> <li>• Тренинг тренеров</li> <li>• Оценка эффективности программ обучения</li> </ul>

# TrainGoUp!

## ОЦЕНКА И РАЗВИТИЕ

### Услуги **TrainGoUp!** в области **Оценки и Развития персонала**

#### Модель компетенций

- Разработка и внедрение Корпоративных моделей компетенций
- Анализ отраслевых моделей компетенций

#### Центры Оценки и Развития

- Разработка и внедрение Ассесмент-центров

#### Формирование кадрового резерва

- Формирование списка ключевых позиций
- Подбор процедур оценки
- Внедрение программ развития
- Управленческий Коучинг

#### Обучение методикам оценки и развития персонала

- Программы для руководителей и сотрудников HR-отделов
- «Интервью по компетенциям»
- «Ассесмент-центр: разработка и проведение»
- «Коучинговые инструменты в работе руководителя»

#### Специальные проекты

- Аудит отдела продаж + Тайный покупатель
- Исследование организационной среды

### Контакты:

[www.TrainGoUp.ru](http://www.TrainGoUp.ru)  
[abc@TrainGoUp.ru](mailto:abc@TrainGoUp.ru)

+7911-1358824