

ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ СЕКТОРА ПО
РАБОТЕ С ПИСЬМЕННЫМИ
ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ ЦЗК ПАО
СБЕРБАНК Г. САМАРА

Подготовила:
Студент гр. №
7130-380403D
Усольцева В.А.

МИССИЯ БАНКА

Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты.

- Миссия определяет смысл и содержание деятельности Сбербанка, подчеркивая его важнейшую роль в экономике России.
- Наши клиенты, их потребности, мечты и цели есть основа всей деятельности банка как организации.
- Миссия банка также устанавливает амбициозную цель наших устремлений — стать одной из лучших финансовых компаний мира — и подчеркивает, насколько важны для Сбербанка его сотрудники, и насколько реализация его целей невозможна без реализации их личных и профессиональных целей.
- Высокие цели достигаются командой единомышленников, которых объединяет общая система ценностей.

ЦЕННОСТИ

Я – лидер

- Я принимаю ответственность за себя и за то, что происходит вокруг
- Я честен с собой, коллегами и клиентами
- Я совершенствую себя, наш банк и наше окружение, делая лучшее на что способен

Мы – команда

- Мы с готовностью помогаем друг другу, работая на общий результат
- Мы помогаем расти и развиваться нашим коллегам
- Мы открыты, уважаем коллег и доверяем друг другу

Все – для клиента

- Вся наша деятельность построена вокруг и ради интересов клиентов
- Мы хотим удивлять и радовать клиентов качеством услуг и отношением
- Мы превосходим ожидания клиентов

СТРУКТУРА ЦЗК Г. САМАРА

Региональный директор
Директор ЦЗК

- УПВК (Управление по поддержке внутренних клиентов) и УРОК (управление по работе с письменными обращениями клиентов)
- Отделы
- Сектора (по направлениям)



ПЯТЬ ГЛАВНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ ИЛИ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ТЕМ, ИМЕННО СФОКУСИРОВАННАЯ РАБОТА ПО ЭТИМ НАПРАВЛЕНИЯМ ПРИВЕДЕТ БАНК К УСПЕХУ, ПОЗВОЛИТ ДОСТИЧЬ ВСЕХ ФИНАНСОВЫХ И КАЧЕСТВЕННЫХ ЦЕЛЕЙ, КОТОРЫЕ МЫ СТАВИМ ПЕРЕД СОБОЙ НА ПЕРИОД ДО КОНЦА 2018 ГОДА. ЭТИ ПЯТЬ НАПРАВЛЕНИЙ СЛЕДУЮЩИЕ:

- с клиентом — на всю жизнь: строить очень глубокие доверительные отношения с нашими клиентами, станем полезной, иногда незаметной и неотъемлемой частью их жизни. Цель — **превосходить ожидания наших клиентов**;
- команда и культура: стремиться к тому, чтобы сотрудники и корпоративная культура Сбербанка стали одними из основных источников конкурентного преимущества;
- технологический прорыв: завершить технологическую модернизацию Банка и научиться интегрировать в бизнес все самые современные технологии и инновации;
- финансовая результативность: повысить финансовую отдачу бизнеса благодаря более эффективному управлению расходами и соотношением риска и доходности;
- зрелая организация: сформировать организационные и управленческие навыки, создать процессы, соответствующие масштабу Группы Сбербанк и уровню амбиций.

СЕКТОР ПО РАБОТЕ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ №7

■ Состав:

11 сотрудников, из которых:

1 начальник сектора;

1 заместитель начальника сектора;

2 главных специалиста;

3 ведущих специалиста(один с навыком коммуникатора)

2 старших специалиста(один из которых с навыком переводчика);

2 специалиста.

РАБОТНИК 1

- Начальник сектора: 34 года, занимает данную должность в течение 3 лет. Начиная с рядового специалиста по тематике овердрафты. 3 месяца назад получил в подчинение объединённый сектор с людьми, работающими как по тематике овердрафты, так и по тематике кредитные карты. В некоторых вопросах не может оказать должной помощи при решении проблемы в непрофильной тематике. Так же возникают проблемы при взаимодействии со всеми подчиненными, так как нет команды.

РАБОТНИК 2

- Главный специалист, 26 лет. Ранее проработал в другом секторе 2 года. При переходе в новый сектор перегорел и делает работу механически, не ориентируясь на клиентоориентированную политику банка. Выполняет количественные показатели, появились пробелы в качестве выполняемой работы.

РАБОТНИК 3

- Ведущий специалист, 25 лет, в компании работает 2,5 года, за это время освоил несколько тематик, Хорошо знает специфику работы. С руководителем находится в натянутых отношениях, относится к работе с пониманием, но не с должной ответственностью. Боится принимать самостоятельные решения, всегда пытается снять с себя всякую ответственность. Из-за этого периодически случаются нелицеприятные разговоры с руководителем. Не желает брать задания с повышенной степенью значимости.

РАБОТНИК 4

- Старший специалист, 25 лет. 3 года работает в одной тематике, знает все основы и возможные индивидуальные случаи. При объединение сектора, является одним из самых подготовленных сотрудников по тематике кредитные карты. В связи с чем, выполняет функционал намного больший, чем должен быть у старшего специалиста. Из-за чего, постоянно недоволен задачами, которые перед ним ставтся и выполняет все с большим трудом и эмоциональными затратами.

РАБОТНИК 5

- Специалист, 23 года. Новичок, полгода как устроился в данную компанию, ранее никогда не работал в похожей сфере. После месячного обучения, выполняет все качественно, но не успевает в сроки. В связи с чем, постоянно задерживается на работе, догоняет производительность. В связи с чем, начальство недовольно таким положением вещей, но и не хочет лишаться целеустремленного и ответственного сотрудника. Работник устает и находится в постоянном эмоциональном напряжении.

ПОТРЕБНОСТИ В ОБУЧЕНИИ (ДЛЯ ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ДОЛЖНОСТЕЙ)

- Работник 1- потребность в обучении навыку (в прохождении обучения по незнакомой тематике) и обучение на тренинге со специальными возможностями формирования и развития социально-психологических качеств лидера.
- Работник 2- потребность в обучении групповым проектам для включения дополнительного функционала
- Работник 3- потребность в обучении на тренинге для предотвращения эмоционального выгорания
- Работник 4 – потребность в расширении навыков для продвижения в должности
- Работник 5 - потребность в профессиональной подготовке

ЗАЯВКА НА ОБУЧЕНИЕ

Начальнику отдела
ЦАО Сбербанка ЦЗК г. Самара
Тимофееву М.А.

ЗАЯВКА НА ОБУЧЕНИЕ (повышение квалификации)

ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО (ЗАКАЗЧИК)

Ф.И.О. полностью Иванова Мария Ивановна

Паспорт: 53 09 234567, выдан УФМС России по Самарской области в г. Самара
(серия, номер, когда и кем выдан)

Адрес места жительства: г. Самара, ул. Шереметьева, д. 26, кв. 21

Телефон 8 967 432 12 13 E-mail: mami_87@mail.ru

№ п/п	ФИО (полностью), должность обучающегося	Наименование программы	Дата обучения (по плану / факто)
	Иванова Мария Ивановна	Программа рассмотрения обращений по телефону «продвинуто»	12.12.2018

ОБУЧАЮЩИЙСЯ (заполняется в случае если Заказчик и Обучающийся не одно лицо)

Ф.И.О. полностью _____

Адрес места жительства: _____

Паспорт: _____

(серия, номер, когда и кем выдан)

Дата рождения: _____

Телефон _____ E-mail _____

_____ / _____ « _____ » _____ 201_ г.

Заполняя Заявку, Вы выражаете согласие / несогласие (нужное подчеркнуть) на получение информационных материалов об образовательном процессе в виде e-mail сообщений

Получить дополнительную информацию можно по телефонам (495) 781-59-48, 781-79-47, отправить Заявку на обучение - по электронной почте center-sms@list.ru

- В бланке указываются все сотрудники, которым необходимо обучение, их должность Место прохождения обучения с полными реквизитами (т.к. практика может проводиться на любом профильном предприятии).
- В письме необходимо указать все сведения о предприятии для заключения контракта на обучение.
- Полное название организации.
- УНП.
- Юридический адрес.
- Контактный телефон.
- ФИО и должность руководителя.
- На основании какого документа действует руководитель.
- Общее количество сотрудников в организации.
- Контакты учебного отдела предприятия
- Начальник отдела подготовки кадров

ПРИКАЗ НА ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКА -

В приказе о направлении работника на обучение должны быть указаны:

- номер приказа и его дата;
- Ф.И.О. и должность сотрудника, который отправляется на учебу;
- дата начала и окончания учебы или курсов;
- название образовательной организации;
- основание для направления работника (договор или дополнительное соглашение);
- подпись руководителя бюджетной организации и ответственного лица;
- подпись работника об ознакомлении.

Также в приказе можно указать:

- условия обучения;
- ответственного.

Приказ № 117 о направлении на обучение		ПАО Сбербанк
г. Самара		
ПРИКАЗЫВАЮ:		
1. Направить специалиста Иванову М.И. на курсы повышения квалификации по программе «Рассмотрение обращений по тематике «кредиты»» на период с 17 по 23 декабря 2018 года включительно с отрывом от производства.		
2. На время обучения предоставить М.И. Ивановой гарантии и компенсации, предусмотренные трудовым законодательством.		
Руководитель отдела:	Тимачев М.А.	
С приказом ознакомлены:		
инспектор по кадрам	Лукачев Е.А.	
юрист	Богашева Е.И.	

ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ЗНАНИЯМ И СПОСОБНОСТЯМ ПЕРСОНАЛА

- Требования к персоналу — это характеристики, которыми должен обладать «идеальный» сотрудник на определенном рабочем месте или в определенной должности. Требования к персоналу включаются в должностные инструкции, квалификационные карты, карты компетенции и в другие документы.
- Качественные характеристики персонала — совокупность профессиональных, нравственных и личностных свойств, являющихся конкретным выражением соответствия персонала тем требованиям, которые предъявляются к должности или рабочему месту. Различают три основные группы качественных характеристик: способности, мотивации и свойства персонала.
- Исходя из потребностей в обучении персонала будут предложены и требования, которые необходимо будет удовлетворить после прохождения обучения.
- У разных работников приоритетные требования будут разными.

СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

- Работник 1 – обучение с отрывом от производства, а именно тренинг (метод краткосрочного обучения, в котором теоретические блоки материала минимизированы и основное внимание уделяется практической отработке навыков и умений. Привлекателен именно тем, что передает спрессованный, практически ориентированный опыт в интенсивном режиме) и тренинг по формированию и развитию социально-психологических качеств лидера.
- Работник 2 - групповое обучение с частичным отрывом от производства - подготовка в проектных группах (Сотрудничество, осуществляемое в учебных целях в проектных группах, создаваемых на предприятии для разработки крупных, ограниченных сроком задач).

- Работник 3 - Смена рабочего места (ротация) - получение знаний и приобретение опыта в результате смены рабочего места. В результате этого за определенный промежуток времени создается представление о многогранности деятельности и производственных задач (специальные программы молодого поколения специалистов). Таким образом, преодолевается профессиональная узость знаний, стимулируется усвоение новых навыков) или использование работника в качестве ассистента - подготовка и ознакомление работника с проблемами высшего и качественно иного порядка задач при одновременном принятии па себя некоторой доли ответственности.

- Работник 4 – включить на групповое обучение новой тематике для последующего дополнительного функционала, можно разделить на 2 этапа:

1 этап с отрывом от производства – лекции по новой тематике;

2 этап без отрыва от производства – стажировка (Обучающийся в различных подразделениях компании или за ее пределами, получает новую информацию о профессиональной деятельности. Стажировка является полезным средством активизации творческого потенциала работников и пересмотра старых подходов к работе)

- Работник 5 – прикрепление к наставнику, Обучаемый закрепляется к более опытному сотруднику и наблюдает, как на практике выполняются различные процедуры и работы. После этапа наблюдения следует этап самостоятельной деятельности обучаемого под контролем наставника.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ