

ГЕОГРАФИЯ ПРИСУТСТВИЯ Почти настолько же за прошлый год увеличилось количество вакансий в банковском деле — на 194%. Алексей Захаров это объясняет, тем, что многие банки активно открывают филиалы, расширяя географию присутствия, разрабатывают и продвигают новые кредитные и финансовые программы, что находит отражение в росте числа вакансий в банковском секторе. Банки это предположение подтверждают: «Увеличение количества вакансий в Северо-Западном филиале ВТБ24 связано с открытием новых точек продаж и вводом дополнительных единиц в бизнес-подразделениях», — говорит Михаил Иоффе, вице-президент и управляющий филиалом ВТБ24 в Санкт-Петербурге. По словам руководителя по подбору персонала филиала «Санкт-Петербургский» Альфа-банка Егора Чванова, банки вновь запускают замороженные ранее проекты, стали реализовываться бизнес-планы. «Финансовый рынок возвращается к докризисным показателям, и, естественно, появляется потребность в дополнительном персонале», — говорит он. — Наметившийся рост объемов бизнеса дает основание для оптимистических настроений. Планово увеличивается спрос на специалистов самых разных специализаций». Директор по персоналу Абсолют банка Ольга Дианова считает, что банки приняли решение о том, какие направления бизнеса для них приоритетные, и активизировали свою работу в этих направлениях, в том числе — привлекая новых специалистов. «Кроме того, в 2009 году многие компании активно сокращали персонал, иногда даже чрезмерно уменьшая число сотрудников, и в 2010 году были вынуждены восстанавливать численность, в первую очередь за счет консультантов, операционистов», — говорит Ольга Дианова.

По словам Михаила Иоффе, на рынке труда в банковском деле сейчас много студентов — выпускников экономических вузов, что дает возможность банкам привлекать их на стартовые позиции. С точки зрения же узкопрофильных высококвалифицированных специалистов, дефицит на рынке сохраняется, поэтому для целевого поиска таких специалистов банкам иногда приходится обращаться в рекрутинговые агентства. Егор Чванов из Альфа-банка говорит, что на данном этапе как никогда раньше требуются люди, способные быстро адаптироваться к новым условиям, принимать правильные решения, одним словом, люди, способные двигать бизнес: «Рост потребительской активности незамедлительно сказался на потребности в обслуживающем персонале — операционистах, кассирах, консультантах. Большой дефицит банки испытывают в менеджерах по продажам», — говорит Егор Чванов. По мнению Ольги Диановой, сегодня наиболее острая потребность в банковской отрасли в специалистах в области IT, рисках, корпоративном кредитовании, а также в специалистах по продажам. «Сегодня отмечается определенное оживление, многие специалисты приняли решение о переходе на новое место и готовы рассматривать предложения; ряд компаний определился со стратегией на ближайший год и сформировал свое представление о том, в каких сотрудниках он нуждается, и сейчас идет активный процесс собеседований», — добавляет госпожа Дианова.

Банк «Уралсиб» возобновил инвестиционную программу — в первом полугодии 2011 года будут открыты два дополнительных офиса петербургского филиала, комплектация штата которых идет в настоящее время. «Наиболее востребованы специали-

сты с активным опытом продаж банковских продуктов, опытные операционные и кассовые работники, специалисты, имеющие опыт работы в сегменте малого бизнеса, кредитные специалисты», — говорит директор по работе с персоналом Северо-Западной региональной дирекции банка «Уралсиб» Ирина Максимова.

НЕ ПЕРЕПЛАТИТЬ В юриспруденции Петербурга число вакансий, по данным портала Superjob, в прошлом году выросло на 167%. Впрочем, у Ольги Литвиновой, управляющего партнера DLA Piper в Санкт-Петербурге, такая статистика вызывает сомнения. «Рост числа вакансий в сфере юриспруденции на 167 процентов выглядит впечатляюще, особенно принимая во внимание тот факт, что далеко не все участники рынка полностью восстановились после финансового кризиса. Хотелось бы отметить, что зарплатные ожидания кандидатов значительно снизились, особенно в некоторых сферах (например, в сфере недвижимости). При этом можно сказать, что некоторые зарплатные платы были чрезмерно завышены до кризиса. Сейчас же, когда экономика начинает восстанавливаться и уровень заработных плат выглядит более разумным, стоит ожидать, что спрос на хороших специалистов в юридической сфере возрастет», — говорит госпожа Литвинова. Она отмечает, что, несмотря на экономическую нестабильность, в настоящее время очень востребованы специалисты высокого уровня, работающие в сфере корпоративного права, со знанием английского языка и опытом работы в международных компаниях. «Также очень востребованы юристы судебной практики. Что касается других отраслей права — например, защиты интеллектуальной собственности, трудового права, таможенного

права, — то здесь остается поле для развития карьеры высокопрофессиональных специалистов, однако они все равно испытывают сложности с трудоустройством», — комментирует Ольга Литвинова.

В юриспруденции сегодня много специалистов, недавно закончивших высшие учебные заведения и находящихся в поисках работы, говорят в DLA Piper. Конкуренция среди таких специалистов очень высока. Теперь ситуация в корне отличается от той, что была пару лет назад, когда у лучших студентов была возможность выбора из нескольких предложений по трудоустройству от разных юридических компаний. Теперь они довольны, получив хотя бы одно предложение, отмечают в юридической компании.

По прогнозу Алексея Захарова, в 2011 году сохранится тенденция к росту вакансий во всех отраслях, пусть и не столь активными темпами. «Мы рассчитываем, что соискательская активность будет подвержена лишь традиционным сезонным влияниям. Сохранится тенденция роста зарплатных предложений: квалифицированные специалисты и управленцы по-прежнему в цене. Конкуренция среди соискателей продолжит снижение за счет роста числа открытых вакансий», — полагает он. Олег Клепиков говорит, что в Петербурге нехватка персонала острее всего ощущается в машиностроении и в иных производственных отраслях, а также в страховании, в медицине и в сфере бытовых услуг, серьезные проблемы с поиском персонала в IT. «Обеспеченными кадрами можно назвать государственную службу, юриспруденцию, СМИ, консалтинг, HR и PR. Хотя именно в этих отраслях, так же как и в IT, остро ощущается потребность в высококвалифицированных специалистах», — добавляет он. ■

Мы продаем сервис!

Рынок нашего Северо-Западного региона — сложный для работы страховщиков, он дает существенно меньше возможностей совершать ошибки и неточности при организации бизнеса, чем другие регионы. Здесь более серьезная разница между лидерами и остальными игроками рынка. Более требовательный (особенно в Санкт-Петербурге) к качеству предлагаемой услуги клиент. Это объясняется, на наш взгляд, тем, что при кажущейся развитости рынка и, соответственно, попытках всех более-менее заметных федеральных страховых компаний и, естественно, местных, вести здесь достаточно большой и прибыльный бизнес, реально работающий капитал в экономике и покупательная способность населения приблизительно на порядок уступают столице.

Это, как сейчас модно говорить, «формирует вызов» профессионализму и клиентоориентированности страховых компаний. В этих условиях становится существенно важным то, насколько та или иная компания вкладывается в инфраструктуру сервиса, оптимизацию бизнес-процессов. Прежде всего, подобные ресурсы имеют лидеры рынка, в частности наша компания. Еще задолго до кризиса в организации бизнеса во всех регионах мы перешли к полностью онлайн-технологии организации сопровождения продаж и обслуживания клиентов по выплатам. Это, как мы считаем, дало значимые конкурентные преимущества — быстрое и безопасное для компании принятие риска на страхование (согласование условий договора страхования), а также лояльное для клиента обслуживание при выплатах. Тому немало поспособствовала централизация выплат на уровне Северо-Запада в Санкт-Петербурге.



Дмитрий Большаков, заместитель генерального директора ОСАО «РЕСО-Гарантия»
Председатель Комитета ЛОТПП по вопросам страховой деятельности

Решающе важным при этом стало сохранение обратной связи с клиентом через обслуживающего его продавца, который по процедуре компании участвует как сторона, представляющая клиента, при оказании сервиса по выплатам или организации предоставления медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию.

Выбор нашей компании — даже в кризис не ухудшать условия страхового покрытия, даже если при этом придется продать нашу услугу несколько дороже, чем некоторые конкуренты. Через агентскую сеть мы идем непосредственно к потребителю услуги, и лучшим доказательством ее качества является не реклама, а

рекомендации клиентов друг другу. Наш портфель в СЗФО вырос за год более чем на 20 процентов — а это значительно быстрее, чем рынок — в основном за счет роста сборов в Санкт-Петербурге, Ленобласти и Карелии. Происходит неизбежная концентрация сборов у лидеров.

При этом весь страховой рынок Северо-Запада вырос на 5%, а если не учитывать Санкт-Петербург, то и вовсе на 2,5%.

Большой проблемой на рынке сейчас являются недобросовестные посредники, которые, собирая страховые премии у населения, совершенно не спешат перечислять их в страховые компании, а, как мы предполагаем, используют их для необоснованного обогащения. Это общая проблема для всех добросовестных участников рынка. К нашему удивлению, на сложившуюся ситуацию обратили внимание власти, ей занялись правоохранительные органы.

Сказанное ни в коем случае не относится к профессиональным, хорошо ориентирующимся в деле страховым агентам, на поддержку которых и делает упор наша компания.

Так, включая агента во все процессы работы с клиентом, мы создаем основу для его развития, самореализации как продавца и сервисмена. Только это вовлечение и еще адекватное его усилием и результатам материальное стимулирование могут позволить обеспечить лояльность агента, что немаловажно при нашей обширной агентской сети. Одной из мотиваций мало. Кроме хлеба, нашим агентам и штатным специалистам — людям, которые очень много делают для компании, должно хватать и на масло, и на многое-многое другое. Современный агент — это намного больше, чем просто продавец.

Работая через централизованное казначейство по отлаженным процедурам, мы имеем возможность давать большие полномочия на принятие решений в регионах. Этим мы вы-

годно отличаемся от многих федеральных игроков, которые до того зацентрализовали свои бизнес-процессы, что в них потерялся клиент, а значит и основной смысл деятельности. Ну а клиент, — это «упрямая вещь», он голосует рублем.

Понятно, что самый опытный и успешный управленец, сидящий в Москве, а тем более простой клерк, никогда не будет отвечать непосредственно своим благополучием за результат бизнеса в регионе. В такой ситуации образуется разрыв между региональным и федеральным управлением (регионалы отвечают, но ничего не могут — прав нет, федералы все могут, но не отвечают непосредственно). При этом мы наблюдаем по некоторым страховым компаниям бесконечную чехарду местных руководителей без решения вопроса по структуре управления бизнесом. Те же компании, которые не без труда, но нащупали золотую середину, имеют конкурентное преимущество на рынке.

Говоря о том, какой фактор в страховании в регионе является сейчас ключевым и будет им на протяжении ближайших лет, отмечу, что, на мой взгляд, это даже не бренд, а качество сервиса. Ведь мы продаем не обещания, а реальный сервис. Особенностью сервиса во всем мире является его нематериальность, невозможность накапливать запасы (что возможно с товарами) и трудность задачи контроля качества. Поэтому мы считаем, что продаем реальную услугу, а не воздух и не слова.

Считаю, что, тем не менее, процесс выхода из кризиса реальной экономики региона начался. Необходимо преодолеть некоторое отставание транспортного комплекса, а также затянувшийся кризис в лесопромышленности. Существенную задачу на Северо-Западе представляет разрешение проблемы моногородов и включение их трудоспособного населения в более диверсифицированную экономику.