



АЛЕКСАНДР КОРЯКОВ

**ОБРАЗ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИВЛЕКАЕТ В БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ» ВСЕ БОЛЬШЕ МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ**

качества внутренних услуг, аналогов которой мы пока не видели», — говорит Мария Смирнова.

Внедрение собственной методики оценки качества внутренних услуг сказалось на эффективности бизнес-процессов благодаря обратной связи потребителей внутренних услуг. «Поддерживать клиентоориентированность на фронт-линии и обеспечивать качественный внешний сервис невозможно без высокого качества внутреннего сервиса. Этот принцип помог повысить вовлеченность персонала в работу по совершенствованию качества сервиса. Кроме того, иметь показатель качества внутренних услуг полезно также и для того, чтобы понимать, хорошо ли мы знаем своих клиентов внутри банка, или сфокусированы только на конечном потребителе. Включение исследования в регулярную практику в банке «Санкт-Петербург» помогло усовершенствовать алгоритмы взаимодействия подразделений, укрепить горизонтальные связи и повысить эффективность работы персонала», — поясняет Мария Смирнова.

Культура качества, результата и признания — три составляющие корпоративной культуры банка. Это значит, что в банке принято достигать цели оптимальным путем и делать это качественно, удовлетворяя потребности внешних и внутренних клиентов. Банк же, в свою очередь, признает эти заслуги, предоставляя сотрудникам новые возможности.

**СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

В кризис многие компании сокращают расходы на социальный пакет и образовательные программы. «Банк заботится о здоровье сотрудников, наблюдает за их развитием, занимается обучением и, что самое главное, умеет говорить спасибо. И в ежедневных коммуникациях и публично благодарит лучших за высокие результаты. Что касается социального пакета, то банк предоставляет ДМС, участие в командных видах спорта, таких как волейбол, баскетбол, футбол, аренда залы для тренировок. Мы частично компенсируем стоимость спортивных абонементов для сотрудников. Ну и, безусловно, мы поддерживаем наших коллег в тяжелые и

радостные моменты. Мы очень социальный ответственный банк», — подчеркивает госпожа Смирнова.

Также банк и его сотрудники считают важным помогать в решении ряда социальных и экологических вопросов, которые стоят перед городом, принимая активное участие в реализации значимых социальных проектов. Ежегодно сотрудники предлагают свои идеи для волонтерских проектов. Лучшие из них определяются посредством открытого голосования, и банк выделяет средства для их реализации. Помимо этого, банк уже много лет принимает участие в акции «Белый цветок» и проводит свой благотворительный аукцион предметов ручного творчества, где лотами становятся предметы, которые сотрудники создают своими руками. Все вырученные средства передаются подшефному детскому дому.

Многие банки говорят, что существуют «зарплатные войны» между кредитными организациями в попытках переманить перспективных сотрудников, но в банке «Санкт-Петербург» считают, что вопрос лояльности сотрудника базируется не

только на заработной плате или размере социального пакета. Многие зависят от эмоциональных связей, — с радостью ли сотрудник идет на работу, от того, как у него выстроено общение с коллегами, от атмосферы, созданной внутри коллектива, от получения новых знаний, от возможности предлагать свои идеи, которые будут реализованы внутри банка, от перспектив карьерного роста.

«Мы очень здорово изменились за последние пять лет с точки зрения корпоративной культуры и работы с персоналом. Сегодня банк много внимания уделяем кадрам, развитию обучающих программ. И отдачи, заинтересованности сотрудников стало намного больше. Например, если пять лет назад приходилось прививать интерес к программам по повышению управленческих компетенций, то сейчас за полгода до старта программы выстраивается очередь желающих пройти обучение. Банк стремительно развивается, и сотрудники также стремятся к постоянному развитию и совершенствованию своих навыков», — заключает госпожа Смирнова. ■