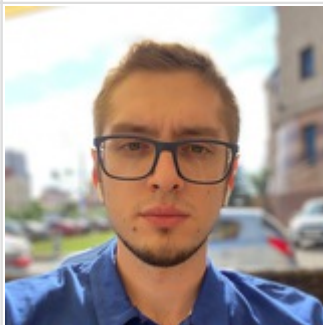


## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8052

**НОМИНАЦИЯ:** ТРЕНЕР ГОДА

|   |   |
|---|---|
| <b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>                    | Банк Русский Стандарт   |
| <b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>            | Казань  |
| <b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b> | 350   |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                           | <a href="http://rsb.ru">http://rsb.ru</a>   |
| <b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>                         | Рябинин Дмитрий   |
| <b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>                                |                    |
| <b>ССЫЛКА на Youtube</b>                              | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=EJalyerxBLc">https://www.youtube.com/watch?v=EJalyerxBLc</a> |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

В Казаньмингеме нет человека который не знает банду «Острые языки». Я и моя семья всего добиваемся сами, посредством увеличения влияния и авторитета среди местных жителей. Моя основная цель – сделать так, чтобы каждый гражданин города уважал и соблюдал простые правила: всегда быть открытым для нового, непрерывно расти, с каждым днем становиться более эффективным и показывать реальные результаты прибыли и качества обслуживания.

Мои основные задачи просты:

Держать в тонусе глав всех семей города: наставлять их и адаптировать, развивать навыки управления и помогать в сложных ситуациях;

Проводить отбор новых претендентов на роли глав семей, проведение ассесмент – центров и локальных оценочных мероприятий;

Организация общих встреч, путем фасилитации определяем новые направления нашей совместной деятельности;

Управление собственной семьей из 7 человек, их постоянное обучение. Наша философия несет в массы (более 600 жителей, в общей сложности) мои ценности и доносит суть общей миссии всего

нашего города: «Меньше текучки, выше качество, больше продаж!»;

Организация культурных мероприятий и активностей, от мелких актов мотивации граждан и конкурсов, до организации масштабных проектов, таких как годовые модули с геймификацией, интенсивы по повышению персональной эффективности, интеграция спорта в сознание общественности (чемпионаты, турниры, тимбилдинг);

Принимаю участие в различных проектах всей нашей великой страны, где представляю от имени всего города дистанционного обслуживания в вопросах общей концепции работы и обучения, повышения лояльности внутреннего и внешнего клиента, роста показателей продаж, поиска и привлечение персонала и многого другого;

Ну и конечно – десятки тренинг – часов в месяц для менеджмента и линейного персонала.

## **2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)**

### **Компонент первый – современность.**

Интеграция дистанционного влияние на жителей «Развитие вне стен»;

Появление e-learning: курсы, тренажеры, электронная библиотека и вебинары;

Абсолютный контраст с тем, что привыкла видеть наша отрасль – современные, смелый, неформатный и неформальный подход к обучению: игры, пятиминутки, клубы по интересам, открытые мероприятия, поддержка в мессенджерах и социальных сетях, смелые эксперименты и безумные выходки. Сами тренинги я стараюсь вести крайне позитивно и легко.

### **Компонент второй – системность.**

От группы наставников. Я самостоятельно отобрал в свою семью из самых разных людей, коих было огромное множество среди жителей нашего города. Мы не смотрели в сторону рынка, чтобы изнутри изменить то, что не устраивало их в прошлом амплуа, реально что-то преобразовать и поменять жизнь своих братьев к лучшему;

К квалифицированной и профессиональной силе, которая способна в достаточной мере анализировать и формировать запрос на работу, разрабатывать и согласовывать инструменты для достижения цели, реализовывать их и оценивать. Осознанная деятельность Центра по обучению граждан;

Наличие и стабильное функционирование. Дорожные карты, майнд мепы и траектории обучения, которые систематизируют нашу жизнь. Свыше 400 аудиторных часов в месяц и более 1000 часов полевой поддержки с фактически пошаговой отчетностью, которая крайне проста и необычайно эффективна.

### **Компонент третий – влияние.**

Подняться на 9 пунктов общего рейтинга Банки.ру за счет увеличения количества благодарностей и сокращения объема жалоб;

Повысить eNPS на 34% и сократить «текучку» персонала на 18% за счет появления корпоративных мероприятий, политики гласности и новых форматов взаимодействия с персоналом;

Прирасти в выдаче наличных на 31% из-за регулярной полевой работы и геймификации в обучении

### 3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мои ключевые показатели эффективности очень и очень просты, даже банальны:

Динамика показателей эффективности подопечных групп или качество полевой работы.

Я еще не говорил о моей новой любви и гордости – проекте «Прожарка». В котором мы с братьями и сестрами прокачиваем специалистов различных отделов, коих в попечении моего Учебного центра несколько:

Контактный центр Русский Стандарт, Контактный центр American Express, включая группу обслуживания премиум клиентов (показатели эффективности: качество диалога, сальдо жалоб и благодарностей, продажи (портфель, количество заведенных анкет, забираемость кредитных продуктов), продолжительность разговора);

Телемаркетинг: (показатели эффективности: портфель, портфель в час занятости, процент согласий, забираемость кредитных продуктов) отдел клиентской поддержки физических лиц (показатели эффективности: объем и качество обработанных обращений, сальдо жалоб и благодарностей);

Группа обработки дистанционных обращений (показатели эффективности: скорость ответа на обращение клиента в ЧАТ, сальдо лайков и дизлайков, сальдо жалоб и благодарностей, объем повторных обращений после письменной консультации).

Главы каждой из этих семей выделяют нам людей для их персональной работы, способствуют промотированию обучения и развитию каждого. Именно их динамика, с учетом изменения показателей по всем площадкам, трендам и тенденциям является первым из моих оценочных критериев. Если говорить о результатах, то на дистанции в 2 месяца средний прирост достигает 100 - 150 процентов, в период 6 месяцев – 20 - 45%;

1) Качество аудиторной работы.

Полный цикл оценки: срез знаний после прохождения обучения, который адаптирован под конкретную тематику, от теста до кейс – стади; опрос удовлетворенности обучением в системе lbm с возможностью дачи обратной связи; посттрениговое сопровождение «в поле» или аудиоконтроле, с использованием адаптированных под анализируемый навык чек – листов; обратная связь от непосредственных руководителей обучаемых, с возможностью корректировки или углубления предоставляемого материала.

С момента введения этого показателя (14 месяцев) он не падал ниже 91%.

2) Работа с новыми сотрудниками.

Оценка эффективности проведения онбординга специалистов: качество базового обучения, процент трудоустроенных по его завершению, качество работы специалистов в первые три месяца после трудоустройства и оценка их шансов на скорое повышение в категории (прохождение обучений тесно связано с критериями продвижения по карьерной лестнице), ну и текучка в тот же самый период испытательного срока – три месяца.

С момента введения системной адаптации персонала удалось снизить текучку на 18%, при ежеквартальной фиксации показателей. Все же трудно сравнивать с доковидными временами или разгаром пандемии. На 60% увеличился трафик кандидатов по рекомендации работающего персонала, что нахожу неплохим индикатором лояльности.

### 4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Я имею перед собой огромные амбиции и цели, именно по этой причине мне важно меняться и менять каждый день. Ежедневное и непрерывное самообразование помогает развиваться не только мне, но и каждому причастному к моей работе.

В первую очередь важно построить систему ненасильственного, демократичного, лояльного, интересного и в то же время обязательного к прохождению обучения. Это достижима только лишь путем полной гласности и искренности. Я транслирую на своих братьев и сестер действительную любовь к своей работе, желание отдавать и радоваться победам учеников. Только подобный подход помогает правильно использовать инновации:

Внедрение e-learning было одной из первостепенных задач, реализация которой продолжается и по сей день. Вопросы безопасности данных, невозможности передавать открыто какие-то технологии и технические препятствия стали невероятным вызовом, который мы с удовольствием приняли. Более 1000 наименований литературы на просторах электронной библиотеки. На сегодняшний день более 20% продуктового обучения, тренажеры Hard компетенций и формы обратной связи уже существуют в рамках электронной парадигмы.

Сам формат взаимодействия. Изменения подхода коммуникации с официального и формального на нечто совершенно противоположное, когда член семьи «Острые языки» не просто может тебе что-то рассказать, показать и объяснить в рамках семинара или тренинга. Теперь ты имеешь постоянный источник знаний, навыков, поддержки, ведь мы везде, в каждом процессе, в любом удобном формате: от Telegram – канала, через Instagram, в поля и аудитории. Развитие форматов игрофикации в обучении, геймификация обучения и разнообразие методов передачи информации (от кинотерапии до квестов и настолок) и развития навыков делают сам процесс более совершенным и «вкусным».

Отдельные программы обучения: модуль для сотрудников – карьерная лестница на 2 года, дальше факультативы, открытые тренинги и игры. Институт наставничества для опытных сотрудников; «Школа босса» - годичный модуль для руководителей, с посттренинговым сопровождением, рядом различных проектов внутри и собственной системой геймификации; открытые мероприятия для всех!

Проект по индивидуальной проработке навыков «Прожарка», который включает в себя четкий последовательный и очень структурно выверенный алгоритм развития необходимого качества. Данное мероприятие проходит на протяжении целого месяца и состоит из 19 шагов, в рамках которых мой брат или сестра «прожаривает» обучаемого, чтобы реально сделать его лучше, отвечая за это собственным KPI. Обычно у одного ментора до 5 таких ребят, чтобы он максимально мог на них фокусироваться и показывать оцифрованный результат!

Иными словами, я нахожусь в ежедневном поиске новых решений. Сегодня, когда я на стадии трех коучинговых сертификаций, мной движет интерес попробовать в тренерстве многие новые методики и привнести в корпоративное обучение нечто принципиально новое. Но это совсем другая история

## **5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Всю свою сознательную жизнь, которую в общем-то я посвятил продажам и обучению, искренне считаю то, что зарплату нам платит клиент. Любовь к своему клиенту, как внешнему, так и внутреннему, я транслирую сотнями способов.

В первую очередь мной руководит собственный жизненный и профессиональный опыт. За 11 лет непрерывной профессиональной деятельности я сменил с десяток рабочих мест и 3 сферы:

религиовед – преподаватель, специалист контактного центра/продажник/РОП и бизнес – тренер. В совокупности с моим специфическим образованием мной получена возможность видеть вещи шире и глубже какой-то одой парадигмы.

В своей работе я всегда полагался на интуицию и смотрел на большинство вещей со стороны того, как это увидит конечный клиент. Ежедневно я задаю себе разные вопросы. Как будет звучать скрипт для человека на другом проводе? Что подумает человек в аудитории, когда получит от меня какой-то мессендж и что он с ним сделает по выходу из нее? Что подумают про нас люди, которые с нами общаются и что мы скажем этим людям вне корпоративных стен?

Ответить на эти вопросы в каком-то позитивном ключе позволит только максимально открытый режим взаимодействия, дружелюбие и чуткость в общении. Тренер – тот человек, к которому может зайти кто угодно и с чем угодно, рассчитывая на соучастие в своем вопросе.

Тренерство – делать наших сотрудников счастливыми, чтобы они делились своим счастьем с нашими клиентами. «Счастлив тот, кто делает счастливым!» Именно поэтому основой моей работы является максимальное отдаление от заскриптанного общения. Хотелось бы от скриптов, конечно, но это пока еще в мечтах.

На своих обученных я пытаюсь давать не рыбу, а удочку. Люди должны понимать процесс целиком. В полях и ИПР мы развиваем навыки до уровня неосознанной компетентности, то есть специалист понимает, что и как делать, как это делать и начинает использовать. Аудитория же становится инструментом для ответа на вопрос зачем. Только с пониманием полной картины происходящего мы получаем сознательную клиентоориентированность и эмпатию в поведении.

Остальное уже говорят нам цифры, такие как рейтинг, продажи, объем благодарностей и общее восприятие Банка. Думаю, что мы вместе творим историю, в определенном смысле этого слова. Ведь все мы помним, как воспринимался Банк Русский Стандарт 10 лет назад и сейчас, не так ли?

Еще я с удовольствием веду свою собственную рубрику на просторах Корпоративного Университета в Телеграм (ок. 2000 подписчиков), которая носит название Ангелы\_HRли, где рассказываю руководителям и всем любознательным, как важно сегодня понимать рынок труда, как правильно построить свой HR бренд (да, именно бренд. В каждом регионе, у каждого департамента есть своей собственный имидж и репутация). Говорю в своих размышлениях о трендах, принципах, поколениях и многом другом. С удовольствием поделюсь с вами ссылками на них:

<https://borisovdenis1989.medium.com/%D0%B4%D0%BE%D...>

<https://borisovdenis1989.medium.com/%D0%BD%D1%83-%...>

<https://borisovdenis1989.medium.com/%D0%BD%D0%B0%D...>

<https://borisovdenis1989.medium.com/%D0%B7%D0%BE%D...>

[https://borisovdenis1989.medium.com/%D0%B8%D0%BD%D....](https://borisovdenis1989.medium.com/%D0%B8%D0%BD%D...)

## **6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Иногда гораздо проще управлять процессами в целом городе и руководить различными проектами с главами семей или отдельными гражданами, чем управиться с процессами внутри собственной семьи. Внутри семьи часто возникают вопросы и противоречия, которые требуют особенного внимания и дополнительных вложений времени и эмоций.

Моя семья состоит из очень творческих людей, которые в жизни уже в достаточной степени

реализовали себя. Но в то же время они еще находятся в поиске себя в профессиональном плане. С ними работает фактически только один инструмент – личный пример. Все паттерны поведения наставника (вы наверняка помните, что они ими стали из совершенно обычных рядовых работяг) они перенимали у меня, поэтому необходимо ежедневно демонстрировать несколько основных правил жизни главы семьи и ролевые модели группировки «Острые языки»:

Правило первое: «Никогда не стой на месте». Это первое и основное мое правило. Только за последний год я освоил профессию коуча, как в групповом, так и в персональном взаимодействии. Обучился e-learning и созданию электронных курсов в ispring suite, прошел интенсив по ораторскому мастерству и завершил курс фасилитатора. Вся эта деятельность очевидна для моих братьев и сестер, а в рамках различных внутренних мероприятий я стараюсь делиться своими знаниями и интегрировать в работу моей команды.

Правило второе, немного позаимствованное: **«Грош цена тому руководителю, кто не видит роста своих сотрудников»**. С этим законом все еще проще, ибо он говорит о совершенно очевидном – никогда не ограничивать своих ребят и делать все для их развития. А здесь нужно рассказать небольшую историю, чтобы все стало понятнее. Ок?

Я пришел в команду не так давно, 1.11.2019. Начинал как обычный наставник, но уже в марте реализовал свой первый крупный проект функционального тренерства. Устроив большой конкурс для всех желающих, мы с главами других семей, просмотрели почти 50 претендентов. Выбрав пятерых, я начал передавать свои знания и опыт обучения, управления, продаж. Кстати говоря, эти обучения были открыты для всех и каждый мог посетить их для собственного развития или возможность в дальнейшем претендовать на тренерский пост. Более полугода длился один большой тренинг для тренеров, после чего мне удалось согласовать им крайне объективный и наглядный KPI, который включил в себя классическую оцифрованную версию оценки обучения по Кирпатрику и процент прироста в конверсии и продажах, реализуемый путем полевого сопровождения. В сентябре 2020 все мои «птенчики» стали официально бизнес – тренерами, а я получил свой Учебный центр, возглавив его. Спустя еще 2 месяца к нашему обучению подключилась площадка Саратова (более 150 телефонистов). В сентябре 2021 в состав Учебного центра переходит 18 сотрудников: 11 бойцов – классический аудиоконтроль, 7 – теоретическая поддержка работу контактного центра (приказы, опросы, актуализация данных, дообучение продуктам и ПО, анализ благодарностей и жалоб и т.д.).

Правило последнее: **«Не упускай момент»**. Я делаю все, чтобы каждый сопричастный был лоялен и мотивирован. Даже внутри нашей небольшой семье я регулярно провожу развивающие встречи, мы читаем пьесы по ролям при свечах, играем в настольные игры, вместе выходим на пробежки или баскетбольное поле, раз в неделю организуем корпоративные обеды, провожу личный коучинг и всегда готов поддержать в любом вопросе. Каждый знает, что ко мне можно зайти с любым вопросом и сказать все в лицо, так как знает, что прямолинейность и честность никогда не найдут критику с моей стороны.

## 7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Многие из них были вскользь перечислены в п.6 правило первое. Однако постараюсь собрать все в одном месте:

Бакалавр религиоведения, 2014 НИУ СГУ им. Н.Г. Чернышевского;

Магистр религиоведения, 2016 К(П)ФУ им. Ульянова – Ленина

Два этих диплома и процесс их получения были крайне важны в моем становлении, как

личностном, так и профессиональном. Во время обучения я работал экспертом – исследователем в Российской Ассоциации Центров Изучения Религий и Сekt, где изучал феномен религиозного фанатизма, психологию религии и методы влияния на сознание. Занимался религиоведческой экспертизой в области религиозного экстремизма.

Данный опыт принес мне огромный успех в продажах, а позже в руководстве и тренерстве. Понимание когнитивных процессов и знания в данной сфере помогают мне подходить к работе с принципиально различных сторон и смотреть на процессы шире. Я считаю, что и аудиторная работа выглядит живее и как-то полипарадигмальнее благодаря моей образованности и эрудированности;

Специалист менеджмент муниципального управления, ПАГС им. Плеханова, заочно;

Executive MBA РАНХиГС «Евроменеджмент», 2016-2017, не закончил.

Узнал основы классического менеджмента и познакомился с огромным количеством топ – менеджментов и собственников различных компаний СНГ. В том числе с помощью этого обучения выбрал дальнейшее направление развития – бизнес – тренерство, завершив вполне удачный опыт руководство отделами продаж и телемаркетинга;

«Тренинг тренеров» сертификация UNIQUE, 2018;

Сертификация персонального коуча IPACT, 2021;

Сертификация командного коуча CCE, ICF, 2021; НФПМК, 2022.

В список не стал включать десятки тренингов, курсов и интенсивов, экономя ваше драгоценное время!

## **8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**

Час подводить итоги вдруг незаметно пробил!

Я считаю, что обладаю всеми необходимыми навыками, компетенциями, опытом, образованием и мотивацией для победы в этой номинации.

Глядя на обучение в других компаниях, встречая действующих и бывших сотрудников я понимаю одно - я иду в правильном направлении. Ни в коем случае не пытаюсь умулить достижений своих коллег, однако мир сильно изменился. Нужно быть самокритичным и смелым человеком, чтобы применить эти качества к себе, как тренеру. Последние годы я вкладывал в себя колоссальные по объему ресурсы для того, чтобы обгонять и чувствовать время. Делал я это только для того, чтобы сотрудники компании, в которой я работаю в тот или иной момент, получали только лучшее. Мне важен результат и я прикладываю все силы для его достижения. Я хочу "трогать" плоды своей работы, хочу видеть своих вчерашних учеников на новых покоренных вершинах, видеть их успехи и чувствовать свою причастность к этому. Нет ничего приятнее, чем эти ощущения. В месяц через мои обучения проходят сотни людей и мне важно мнение и будущее каждого из них. Искренняя вера в то, что даже одно правильно сказанное слово в нужный момент может изменить судьбу - основа любого тренера, ментора, обученца.

Что может быть более достойным победы, чем подобный подход к своей работе? :)

**С ЖЮРИ:**

|                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Рябинин                   |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Дмитрий Александрович     |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Начальник учебного центра |