

ВИТАЛИЙ МАЛЫШЕВ

18+

88.3

M20

CA-403340

99 ПРАВИЛ 1% ЛЮДЕЙ

На исповеди у банкира:
вся правда о том, что приводит к успеху

Виталий Малышев *gop*

99 правил 1% людей

На исповеди у банкира: вся правда
о том, что приводит к успеху



Издательские решения
По лицензии Ridero
2023

Государственное бюджетное
учреждение культуры
«Оренбургская областная универсальная
научная библиотека им. Н.К. Крупской»

СА-403340

1. НАУЧИСЬ ПРАВИЛЬНО НАРУШАТЬ ПРАВИЛА

Я опоздал на 10 минут к вам в офис. Я сделаю следующее. Я скажу: «Извините пожалуйста, что я опоздал на 10 минут. Сколько стоит 10 минут вашего времени?» Если первый человек скажет \$50, второй скажет \$100, а третий скажет \$150, я достану эти деньги и отдам \$50, \$100 и \$150. Что произойдет?! Во-первых, вы меня сразу же запомните. Во-вторых, вы тут же меня простите и будете думать: «Жалко, что он не опоздал на 20 минут». И в-третьих, вы в следующий раз с большим удовольствием пригласите меня на следующую встречу, надеясь, что я снова опоздаю. Но я больше не буду.

ИГОРЬ МАНН,
самый известный маркетер России

«Наши внутренние инструкции написаны «кровью сотрудников», и их выполнение неукоснительно для всех», — каждый раз с этих слов начальник по безопасности банка начинал свой доклад на еженедельном совещании. Затем он зачитывал очередные проступки менеджеров за прошедшую неделю. Нарушения внутренних правил приводили не только к операционным и репутационным рискам, они давали возможность мошенникам завладеть конфиденциальной информацией и денежными средствами клиентов. Поэтому отход от соблюдения регламента пресекался жестко. Зачастую принималось решение об увольнении специалиста.

Произошел случай, когда мне как директору офиса пришлось отстаивать своего операциониста, который обслужил

клиента по копии паспорта (хотя регламентом банка предусмотрена работа исключительно с оригиналами документов, удостоверяющих личность). Это был постоянный клиент банка, который регулярно через наше отделение делал небольшие денежные переводы на счет своей дочери, проходившей обучение за рубежом. В тот день он забыл паспорт дома, а времени возвращаться не было. В нашем досье копия документа уже хранилась. Чтобы убедиться, что паспорт фактически у клиента имеется, сотрудник офиса предложил, чтобы его супруга, которая в тот момент находилась дома, в течение 5 минут скинула фото документа в развернутом виде и сделала это на фоне телевизионного канала, где транслировалась текущая дата и время. Таким образом наличие и актуальность паспорта были подтверждены.

Регламентом такая идентификация клиента не была прописана, но, на мой взгляд, вполне допустима. После этого случая прошло много лет. Настало время, когда я перешел работать в другой банк, позиционировавший себя как банк с digital-технологиями. И вот что меня глубоко впечатлило: наша идея многолетней давности, которая в конечном итоге была осуждена высшим руководством, в этом банке реализовалась как преимущество по дистанционному обслуживанию, в частности, по онлайн-открытию расчетных счетов для юридических лиц. Автором этого «ноу-хау» стал тот самый сотрудник, который ранее устроился в этот банк в группу развития бизнес-направлений. В последующем он же и возглавил этот блок, заняв должность в управлении банка.

Не всякое нарушение правил идет во вред общему делу. Возможно, это повод задуматься об их качественной трансформации.

* * *

Один мой знакомый предприниматель взял за принцип высаживать 50 новых саженцев за одно поврежденное дере-

во в ходе своей деятельности по индивидуальной застройке. В администрации города это хорошо известная и поддерживаемая инициатива, без применения к нему дополнительных штрафов. Так постройка нового многоквартирного жилого дома сопровождается с его стороны организацией небольшого парка, оборудованного скамейками и в отдельных случаях фонтаном. Причем в последних проектах эта история стала не результатом его нарушений и повреждения деревьев, а неким бонусом и «фишкой», которая принесла организации широкую популярность и фирменный стиль среди компаний по жилым застройкам.

Придай экологичности своим действиям. Это значительно скрасит твои проступки.

* * *

Другой предприниматель — владелец сети розничных продовольственных магазинов, когда речь с ним заходит о бизнесе, в первую очередь хвалится тем, что средний срок работы продавцов в его фирме составляет 12 лет на фоне большой текучки кадров в этой сфере. Все дело в том, что в самые тяжелые кризисные времена, в период застоя продаж, за каждый день задержки заработной платы он разрешал своим продавцам набирать «продовольственную корзину» в своих магазинах на условные 2500 рублей (при их зарплате в 50 000 рублей в месяц). В нее входили молоко, хлеб, колбаса, сыр, крупы и фрукты. Как вы понимаете, задержек по зарплате было мало, потому что довольно накладно выходило для самого предпринимателя платить персоналу фактически двойную ставку. Но это удерживало сотрудников на местах и приостанавливало их от искушения взять «свои кровные» из кассы.

Если нарушаешь чужие права, готовься платить вдвойне. В конечном итоге это окупится.

8. ЧАЩЕ ОТКЛЮЧАЙ АВТОПИЛОТ И КОРРЕКТИРУЙ ПУТЬ

Мы не можем изменить то, откуда мы пришли.
Но мы можем выбрать, куда идти дальше.

*Из к/ф «Хорошо быть тихоней»,
по мотивам романа Стивена Чбоски*

Какими бы извилистыми не были бы в жизни пути
человека, задумывались они все как прямые!

*ВИЛЬГЕЛЬМ ШВЕБЕЛЬ,
немецкий ученый и публицист*

Все наше возмущение от того, что мы вышли на работу в свой выходной день для прохождения корпоративного тренинга, улетучилось, как только он начал говорить. Я до сих пор не находился в более непринужденной обстановке и полной вовлеченности в процесс, как в тот самый день. Спустя время я пытался разобраться, как Мигелю удавалось удерживать наше внимание на протяжении всего дня, и объяснил это следующим: он не вел тренинг о продажах или отработке клиентских возражений (хотя это тоже мы с ним разбирали). Мигель больше говорил о нас самих, наших желаниях, целях, внутренних мотивах и установках. У него получилось каждого из нас зажечь изнутри, а главное, осмысленно подходить ко всему, что мы делаем. Я помню, как с тех пор совсем иначе «зашевелились червячки» в моей голове.

Во время основного перерыва я предложил Мигелю пообедать вместе в ближайшем кафе. Я надеялся, что смогу

услышать от него несколько больше, чем он рассказывал для общей аудитории на обучении. И он оправдал мое любопытство. Как оказалось, Мигель ранее занимал должность управляющего офисом федерального банка. Но потом перешел на тренерскую работу и теперь с обучающими курсами обьезжает закрепленные за ним филиалы.

На тот момент я работал обычным менеджером, и у меня в уме не укладывалось, как можно было с такой высокой должности пойти на коуча? Мигель ответил:

«Я часто корректирую свой путь, принимая порой непопулярные, казалось бы, решения. Но то, чем я сейчас занимаюсь, — это временный этап, дающий мне практические навыки. Дальше у меня запланированы большие проекты».

Для меня его слова показались неубедительными. Но его личность вызывала неподкупный интерес. Я продолжил наблюдать за Мигелем в социальных сетях. Совсем скоро он оставит свою работу, перейдя в ряды, а затем и возглавив мужской международный спортивный проект. В рамках него он проявил себя как настоящий лидер движения за спорт и стал финишером Half Ironman на 113 км. Потом были восхождения на высочайшие вершины гор Европейских стран и других континентов. Параллельно с этим Мигель начнет исследовать тему личной эффективности и организовывать публичные выступления, брать на сопровождение крупных управленцев и бизнесменов, проводить тренинги для сотрудников их компаний. Как промежуточный итог Мигель выпускает книгу авторских методик по личной эффективности и создает компанию по реализации своих проектов, направленных на повышение качества жизни людей.

Не бойся отступать назад от достигнутого, если новая дорога ведет к бóльшим вершинам.

28. ВОВЛЕКАЙСЯ, НО НЕ УВЛЕКАЙСЯ

Фанат способен увлечься фиговым листком,
не заметив за ним голой истины.

ПАВЕЛ ШАРПП,
писатель-фантаст

Увлёкся анатомией, а ведь начинал с посещения
стриптиза.

ВЛАДИМИР РЫЛЬСКИЙ,
писатель, автор афоризмов

Все по-разному оценивают и измеряют свой профессиональный путь — через стаж работы, карьерные достижения, рост своего дохода. Лично для меня таким мерилом выступают мои навыки, багаж знаний и, безусловно, люди, которые чему-то меня смогли научить и как-то повлияли на мое развитие. Я рад и горд называть их своими наставниками. Были моменты, когда всего одна беседа со старшим коллегой предопределила основные принципы не только в моей работе, но и в делах, и в личной жизни.

Одним из первых направлений, которое мне доверили вести в банке, было ипотечное кредитование. Вернее, никто не хотел за него браться, а мне не приходилось выбирать. Наш банк не специализировался на выдаче залоговых кредитов. Поэтому мы не могли похвастаться низкими процентными ставками, скоростью рассмотрения заявки или упрощенным пакетом документов. В общем, конкурировать с другими федеральными банками нам было тяжело. В та-

ких случаях в качестве единственного преимущества можно было выработать лишь исключительную лояльность к каждому клиенту. Это тот случай, когда менеджер проявляет жгучий интерес даже к тем заявкам, по которым в других банках уже отказали.

И знаете, у меня стало получаться докапываться до сути причин, по которым те или иные кредитные учреждения не хотели финансировать потенциального заемщика: недостаточный общий доход семьи, наличие действующих задолженностей, в том числе по ЖКХ, открытая просрочка по кредитной карте. Все это можно было исправить за короткое время и повторно отправить заявку на рассмотрение. Тогда возможно было получить заветное одобрение.

Выдачи пошли, темп наращивался, а я стал бесконтрольно входить во вкус. Доходило до того, что я сам подготавливал анкеты за клиентов, чтобы ускорить время обработки заявки, и рекомендовал клиентам указывать «нужную» сумму дополнительного дохода, зная, что эти данные не требуются подтверждать документами.

Конечно, такие действия в скором времени привели меня в кабинет к начальнику службы экономической безопасности банка. Мудрый А.П. не стал «рубить шашкой» и объяснил мне, молодому и профессионально юному специалисту, «что такое хорошо и что такое плохо». Главное из этой беседы:

«Знаешь, в чем разница между «быть вовлеченным в процесс» и «быть увлеченным делом»? Я объясню.

Вовлеченность — это сопричастность к действию, личная заинтересованность в достижении общего результата. Происходит осознанно в заданных рамках с соблюдением всех правил и норм.

Увлеченность — это оторванность от сознания, исключительная мотивация на достижение результата всеми доступными способами, зачастую в нарушение действующих правил.

Нет никакого смысла пытаться выстраивать какие-то отношения и что-то дельного от них ожидать, если изначально под них не была подготовлена основа. Если правильно разжечь костер, то долгое время в него не нужно подбрасывать дрова. Понимаешь?! А в мире бизнеса и нашей профессиональной деятельности это важно, правильно оформленные отношения приносят должный успех».

Сразу ищи точки соприкосновения во всех новых знакомствах, которые представляют для тебя интерес. Это придает им индивидуальность и формирует крепкую связь.

* * *

Р. С. Прочитую российского предпринимателя и долларового миллиардера Игоря Рыбакова:

«Представь себе, что какая-то сделка или какой-то продукт может выйти на рынок, только если ты примешь решение за две минуты... Но пока ты советовался с женой и ночевал с этой мыслью, рынок захвачен другим...»

Ты наверняка знаешь поговорку «Семь раз отмерь — один раз отрежь». Так вот я тебе скажу, что в современном мире это вообще не работает. Потому что, пока ты мерял, уже кто-то отрезал... Поэтому работает другая система: «Семь раз отрежь, то, что отрезал, три раза склей и выбери то, что летит»

Сегодня люди, те, кто живет по схеме «Семь раз отмерь — один раз отрежь», категорически неудачники по жизни и точка».

Многие из нас берут за принципы те правила, которые легче всего выполнять. Отсюда и знание всех старых пословиц, что «документы должны отлежаться», «утро вечера мудренее», «медленно запрягаем, да быстро едем». Вот только не хотим замечать, что времена сегодня другие, и прежние механизмы теперь дают осечку. Как говорит известный политик, сегодня «времени на раскачку у нас нет»,

Конец ознакомительного фрагмента

Уважаемый читатель!

**Размещение полного текста данного
произведения невозможно в связи с ограничениями
по IV части ГР РФ.**

**Эту книгу вы можете почитать в Оренбургской
областной универсальной научной библиотеке
им. Н. К. Крупской по адресу: г. Оренбург,
ул. Советская, 20; тел. для справок: (3532) 32-32-49**