ВОС-ПИТАНИЕ КАДРОВ

Валерий Зинченко

окончил Московский авиационный институт, Академию гражданской авиации. С 1992 года занимается страхованием жизни. Руководил организацией продаж страхования жизни в крупнейшей европейской брокерской компании, а также в одной из ведущих российских страховых компаний. С мая 2011 года сотрудничает с ГГА, является генеральным партнером компании.

«Группа Генеральных Агентов», независимый страховой брокер, основана в 1999 году, с этого времени сотрудничает с СК «МетЛайф Алико», является крупнейшим в России и одним из крупнейших в Центральной и Восточной Европе участников на рынке предложения услуг по страхованию жизни. За период партнерства ГГА и «МетЛайф Алико» более 80 000 человек приобрели программы долгосрочного страхования жизни, получив совокупную страховую защиту на сумму десятки миллиардов рублей.

Кадровый голод в страховании, став давно привычным, так и не потерял свою остроту. Для страховых брокеров проблемы поиска, обучения и удержания персонала являются наиболее актуальными, поскольку квалифицированные агенты-продавцы – основная движущая сила, обеспечивающая успешное развитие их бизнеса. Генеральный партнер компании «Группа Генеральных Агентов» Валерий Зинченко рассказал о том, как ищут и воспитывают кадры для развития бизнеса ГГА.

«Современные страховые технологии»: *На вашем сайте, в разделе о компании, говорится: «С 1999 года мы прошли путь от одного Генерального Агента до 2 000 партнеров по всей России». Расскажите, пожалуйста, о том, как формировалась ваша компания, как удалось пройти этот путь?*

Валерий Зинченко: Нам удалось добиться лидирующих позиций на рынке страхования жизни и сохранять эти позиции на протяжении нескольких лет, поскольку мы построили свой бизнес в России, опираясь на два ключевых элемента. Первый – наш партнер, компания «МетЛайф Алико», заслужившая солидную репутацию на международном рынке и предлагающая уникальный страховой продукт, востребованный в России. Второй элемент успеха – это люди. Наша задача состояла в том, чтобы найти сотрудников, которые хотят работать в бизнесе по продвижению продуктов страхования жизни и видят, что именно в нашей компании они смогут реализовать как свои профессиональные, так и жизненные мечты. Отмечу, что успешная компания привлекает сотрудников не только и не столько суммой денежного вознаграждения, потому что в рыночной среде всегда найдется конкурент, готовый заплатить больше. У компании должны быть особенности, выделяющие ее среди других. Помимо возможности зарабатывать деньги мы предоставляем нашим сотрудникам возможность быстрого карьерного роста и яркого развития в личностном плане. Часть нашего персонала составляют сотрудники, пришедшие к нам 14 лет назад, они успешно работают до сих пор и все свои дальнейшие долгосрочные планы связывают именно с нашей компанией. Многолетняя привлекательность ГГА как работодателя подтверждает правильность выбранной нами кадровой политики.

«ССТ»: *Как вы находите кадры для своего бизнеса?*

В.З.: Не секрет, что сегодня имеется множество каналов для поиска персонала: специализированные кадровые агентства, профессиональные сообщества, интернет-ресурсы. Мы идем по другому пути. Мы не отказываемся от сотрудничества с профессионалами страхового бизнеса, которые в других компаниях не нашли понимания и должной оценки своего профессионализма и личных качеств. Но главная сфера, откуда мы черпаем свои кадры, – это люди, которые никогда прежде не занимались страхованием. Зачастую они не имеют представления о страховании жизни, о том, как строится технология продаж, какие принципы и правила нужно соблюдать, чтобы добиться успеха, но они энергичны, амбициозны и горят желанием изменить свою жизнь, достигнув большего. Именно это желание добиться морального и финансового успеха является для нас главным критерием при подборе персонала, поскольку впоследствии такие люди становятся эффективными руководителями. А эффективные руководители – это базис, гарантированно обеспечивающий успех нашего бизнеса. Первичные контакты с потенциальными сотрудниками мы устанавливаем через действующий персонал, который с нами давно и плодотворно работает. Мы просим наших работников найти в своем ближайшем окружении тех людей, которые не удовлетворены своим сегодняшним положением, не имеют достаточно высокой денежной оценки своей профессиональной деятельности, ограничены в возможностях для самореализации, но активно стремятся это изменить.

Ежегодно компания инвестирует в обучение и подготовку персонала до 20% прибыли. За время достижения сотрудником вершины карьеры и занятия им поста директора на его обучение уходит в среднем от 2 до 3 млн. рублей.

«ССТ»: *Насколько серьезные средства инвестирует ваша компания в обучение персонала? Как построена система обучения и продвижения по карьерной лестнице?*

В.З.: Ежегодно компания инвестирует в обучение и подготовку пер-

сонала до 20% прибыли. За время достижения сотрудником вершины карьеры и занятия им поста директора на его обучение уходит в среднем от 2 до 3 млн. рублей. Но если говорить о финансовой стороне вопроса, то, хочу подчеркнуть, мы вкладываем деньги комплексно – не только непосредственно в профессиональное обучение сотрудников, но и в программы, направленные на повышение мотивации и личностное развитие. Кроме того, обучение носит практический характер, что в итоге позволяет увеличивать объемы продаж, поэтому деньги, «затраченные» на обучение персонала, впоследствии возвращаются компании многократно.

Базовая подготовка занимает, как правило, 2-3 дня, в течение которых человек узнает об уникальных возможностях нашего бизнеса и о конкретных результатах, которых он может достичь, работая в нашей команде. Безусловно, на наших занятиях мы обучаем технологиям работы, рассказываем о структуре и характерных особенностях нашего страхового продукта, предоставляем рекламно-информационные материалы. Но все это имеет вспомогательное значение, главное – мы даем нашим сотрудникам мощную мотивацию, даем в руки инструмент, с помощью которого они могут, оказывая реальную помощь другим людям, добиваться хорошего финансового результата лично для себя и для своих семей.

Работа компании выстроена на основе равных прав и возможностей для всех сотрудников, независимо от региона, в котором они работают. Таким образом, сотрудники добиваются продвижения по карьерной лестнице не по географическому принципу (в зависимости от размеров, платежеспособности и ментальности региона), а по принципу достижения лучших личных результатов.

«ССТ»: *Какие программы по обучению своих генеральных агентов (продавцов) вы используете?*

В.З.: Для обучения генеральных агентов мы используем свои собственные программы. Главное отличие нашей системы подготовки кадров заключается в том, что мы довольно редко приглашаем профессиональных тренеров со стороны. Во-первых, в компании есть свои собственные профессионалы, имеющие солидную подготовку и международную сертификацию. Во-вторых, обучением новичков занимаются опытные сотрудники нашей компании, уже сумевшие добиться впечатляющих результатов. Живые истории успеха от первого лица всегда оказывают более сильное воздействие, нежели теоретические методики, пусть даже

самые правильные. Для новичка, который приходит в компанию с целью выстроить успешную карьеру, сухая теория носит отвлеченный характер, а личный пример успешных коллег полезен в практическом плане.

«ССТ»: *Как вы мотивируете своих сотрудников на достижение лучших результатов?*

В.З.: Для нас мотивация – это не только повышенное комиссионное вознаграждение, которое сотрудники получают за увеличение объемов продаж, но и меры, позволяющие человеку почувствовать свою значимость, получить признание за свои достижения не только в своем регионе, но и в компании в целом. Во-первых, мы предпринимаем шаги, чтобы наши успешные сотрудники могли общаться между собой, тем самым поддерживая командный дух. Во-вторых, вручаем подарки, в том числе и весьма ценные, например персональный автомобиль. Кроме того, компания ежегодно организует призовые поездки, практически по всему миру – от Европы и Юго-Восточной Азии до Северной Африки и США.

«ССТ»: *Велика ли проблема текучести кадров для вашей компании, как вы ее решаете?*

В.З.: Текучесть кадров существует в каждом бизнесе. У нас она носит несколько специфический характер и связана прежде всего с тем, что много людей, приходящих в наш бизнес в надежде за короткое время получить высокий финансовый результат, изначально не нацелены на долгосрочное сотрудничество. Кроме того, среди наших сотрудников существует довольно высокий отсев, он касается преимущественно людей, которые не верят в свои собственные силы, не обладают организаторскими и лидерскими качествами. Однако отсев не мешает стабильному увеличению нашего персонала. Сегодня вопрос о том, чтобы удержать свои руководящие кадры, перед нами не стоит, у нас очень мало случаев, когда уходили люди, достигшие успеха в компании. Это, с нашей точки зрения, является главным показателем, характеризующим качество организации всей системы бизнеса в Группе Генеральных Агентов.

«ССТ»: *Успех вашего бизнеса напрямую связан с профессиональной квалификацией ваших продавцов. Что вы думаете о системе российского образования в сфере страхования, удовлетворяет ли она потребностям рынка?*

В.З.: Здесь, мне кажется, в первую очередь следует обратить внима-

ние не на учебные заведения, а непосредственно на страховые компании. Проблемы, существующие в области подготовки кадров среди российских компаний, продающих услуги по страхованию жизни, на мой взгляд, связаны чаще всего с тем, что большинство участников рынка не всегда понимают роль этого вида страхования как для каждого отдельного клиента, так и для страны в целом. В США и Западной Европе население отлично осведомлено о том, что множество финансовых проблем, существующих в жизни любого человека, могут быть решены только с использованием долгосрочного страхования жизни. В России такого понимания до сих пор нет. Подавляющая часть населения имеет несколько шаблонные представления о том, как можно сохранить свое сегодняшнее благополучие, используя только традиционные способы, – инвестируя средства в недвижимость, драгоценные металлы и ценные бумаги. Но ни один из этих инструментов не дает тех преимуществ, которые дает сохранение денег через программы долгосрочного накопительного страхования жизни, которые обеспечивают человеку финансовую защиту как на протяжении активного периода, так и в период, когда у него прекращается возможность самостоятельно зарабатывать деньги. Подавляющее число людей просто не представляют, что в накопительном страховании они всегда сохраняют свои деньги, не теряя их ни при каких обстоятельствах. При окончании договора они получают все свои деньги с бонусом, а при неблагоприятных событиях они сами либо их родные получают от страховой компании выплаты, в десятки раз превышающие внесенные взносы. Главной причиной недостаточной осведомленности российского населения является отсутствие необходимого количества финансовых консультантов в стране. ГГА на сегодняшний день прилагает все усилия, чтобы количество профессионально подготовленных кадров увеличивалось, поскольку это будет напрямую влиять на благополучие и процветание, без преувеличения, многих миллионов людей, которые на сегодняшний день не умеют правильно распределять свои финансовые средства таким образом, чтобы находиться в финансовом благополучии на протяжении всей жизни.

Елена Серебренникова