



МИХАИЛ СТАВИССКИЙ

ГАО «ПОЧТА БАНК»

11 КОНФЕРЕНЦИЯ
РОССИЙСКИХ
ФАСИЛИТАТОРОВ



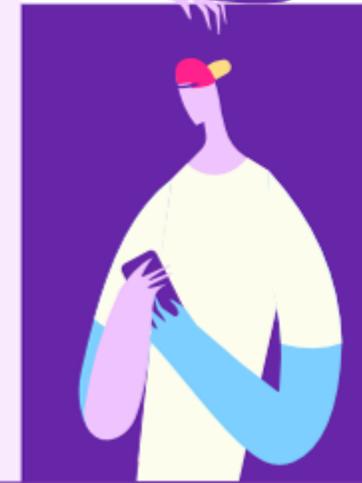
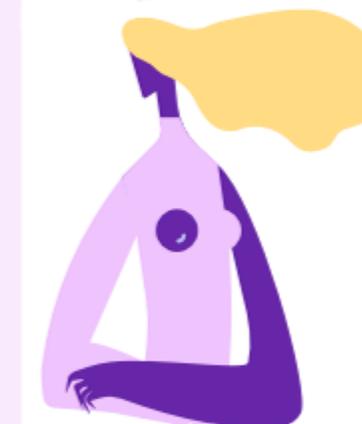
**КОМАНДНЫЕ И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ
СЕССИИ: ОНЛАЙН И ОФФЛАЙН**

ПРИМЕНЕНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ
И ТЕХНОЛОГИЙ ФАСИЛИТАЦИИ
ПРИ РЕШЕНИИ СЛОЖНЫХ КОМПЛЕКСНЫХ
БИЗНЕС – ЗАДАЧ

ОРГАНИЗАТОР:



www.facilitators.ru





Цели доклада

Показать на примере кейсов как инструменты фасилитации, геймификации, модерации помогают решать сложные комплексные бизнес-задачи.

Выступление покажет уникальную пользу применения инструментов и методов фасилитации в комплексе с другими инструментами развития команд при решении сложных, многофакторных, комплексных задач и полученный бизнес-эффект от подобных мероприятий.



ВМЕСТЕ
МЫ МОЖЕМ



Х10 РАЗ БОЛЬШЕ!



ПРАКТИКА ПОЧТА БАНКА
по повышению эффективности бизнеса
с использованием инструментов фасилитации



Описание кейса применения фасилитации, решаемые задачи, какие методы фасилитации использовались, выводы

Перед банком стояла задача выстроить сложный системный бизнес-процесс с одним из акционеров – Почтой России. Для этого был использован целый комплекс инструментов, мер и воздействий. Работа велась в следующей последовательности:

- встреча с представителями акционеров, мозговой штурм,
- снятие первоначального запроса, подготовка к общей конференции,
- проведение конференции в формате военизированной бизнес-игры с последующей групповой фасилитацией и рефлексией, цель – снижение напряженности, повышение доверия,
- проведение фасилитации малой группы руководителей по итогам конференции, формат Open Space.
- проведение сессий группового коучинга со всеми уровнями руководителей обеих компаний, проблематизирующую ситуацию,

Описание кейса применения фасилитации, решаемые задачи, какие методы фасилитации использовались, выводы

- проведение первой бизнес-конференции, определение приоритетных задач, проектов, путей решения. Инструменты – Open Space, World Café, мозговой штурм и других,
- фасилитация малой группы высших руководителей по итогам первой бизнес-конференции,
- групповой коучинг и индивидуальные сессии с руководителями по отдельным проектам,
- вторая бизнес-конференция, анализ полученных бизнес-результатов, интеграция нескольких проектов в один крупный совместный проект, использования инструментов системного анализа – диаграмма Исикавы, SWOT-анализ, Cost Effect.
- коммуникация на межрегиональной конференции (400 человек) руководителями в формате stand-up,
- проведение обучающих и поддерживающих мероприятий по итогам фасилитации

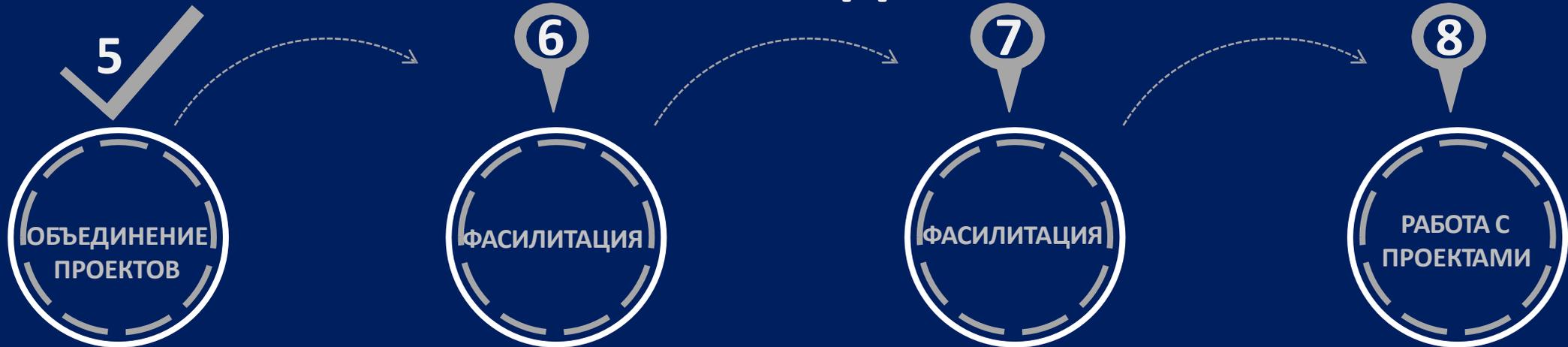
ЭТАПЫ ПРОГРАММЫ

2019 год



ЭТАПЫ ПРОГРАММЫ

2020 год



- Единая цель: 85% агентов получают премию
- Выявление основных шагов, которые приведут к этой цели
- Внедрение проекта на весь МР Москва

- Подведение итогов по проекту
- Анализ успехов и неудач

- Решить вопросы по :
- Обучению линейных сотрудников
 - Совместному развитию руководителей

- Работа в совместных проектах.
Формат – групповой коучинг

1 ЭТАП ТИМБИЛДИНГ

ЦЕЛЬ :

1. Создать атмосферу доверия
2. Повысить уровень взаимопонимания
3. Повысить качество коммуникаций между командами Почта Банка и Почты России





Ключевые выводы:

- «Я почувствовал, что я и Почта Банк одно дыхание»
- «Мы увидели, что у нас люди, а не функции»
- «Мы готовы идти вместе к цели»
- «Оказывается вместе мы крутая команда»



2 ЭТАП

ФОКУС ГРУППЫ

ЦЕЛЬ :

1. Понять ограничения для эффективной работы на разных уровнях
2. Выявить системные сбои
3. Понять насколько сотрудники разных уровней и разных компаний понимают общие цели



**БЫЛИ ПРОВЕДЕНЫ ГЛУБИННЫЕ
ИНТЕРВЬЮ С 10 ФОКУС ГРУППАМИ**

- :
1. Финансовые эксперты Почта Банка
 2. ТМ АС и ТМ РС Почта Банка
 3. Агенты Почты России
 4. РОПС Почты России
 5. Супервайзеры Почты России



О ЧЕМ ГОВОРИЛИ НА ФОКУС ГРУППАХ:

КОНФЛИКТ МЕЖДУ НЕ ПОНЯТНО К КОМУ ОБРАЩАТЬСЯ

ТМ и СВ

НЕ ВЕРИМ!

МОТИВАЦИЯ

КЛИЕНТАМ НЕ **НЕТ ОПЕРАТИВНОГО**

НЕ ИНТЕРЕСНА

КОМФОРТНО **РЕШЕНИЯ ВОПРОСОВ**

НЕ ПОНЯТЕН

НЕ ПОНИМАЕМ **ФУНКЦИОНАЛ**

МОТИВАЦИЮ

ТМ **НЕ РАБОТАЕТ С**

ПЛАНЫ НЕ

АГЕНТАМИ

ПРОПОРЦИОНАЛЬНЫ

ОТ СВ НЕТ ИНИЦИАТИВЫ

НЕТ ПОМОЩИ

ТМ **РЕДКО ПРИЕЗЖАЕТ**

ЕСТЬ ОСТРАЯ
КОНКУРЕНЦИЯ
МЕЖДУ П И Б

ОТЧЕТНОСТЬ ПБ И ПР
НЕ СОВПАДАЕТ

НЕ ХВАТАЕТ

ПОЛНОМОЧИЙ

БОЛЬШИЕ
ТЕХНИЧЕСКИЕ
ТРУДНОСТИ

РЕЗУЛЬТАТЫ ФОКУС ГРУПП



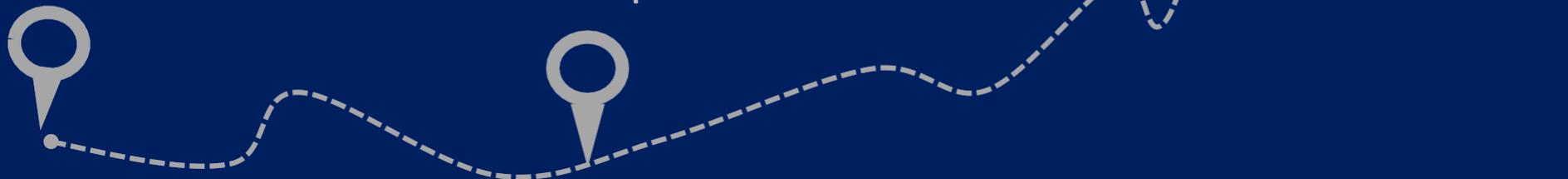
БЫЛИ ВЫЯВЛЕНЫ 4 ОСНОВНЫХ
ЗАПАДАЮЩИХ НАПРАВЛЕНИЯ

Организация
процессов

Мотивация

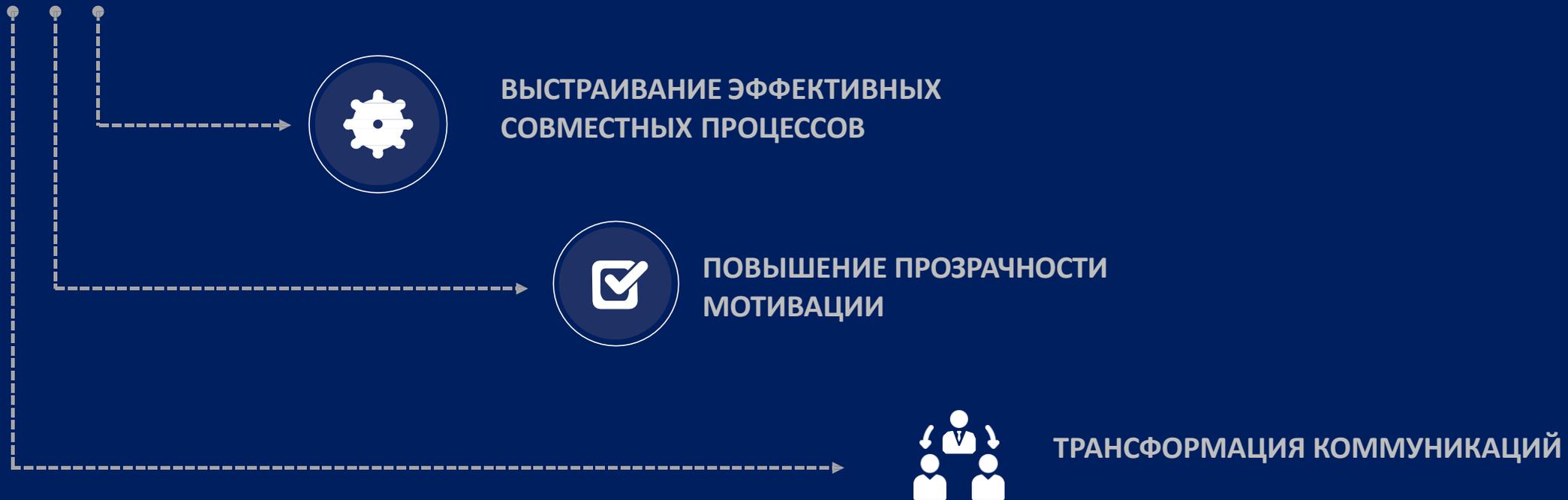
Коммуникации
и кооперация

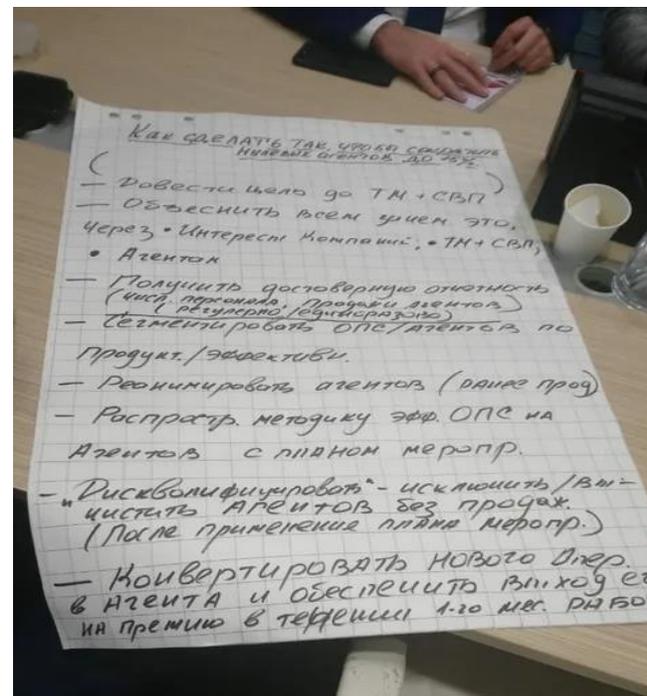
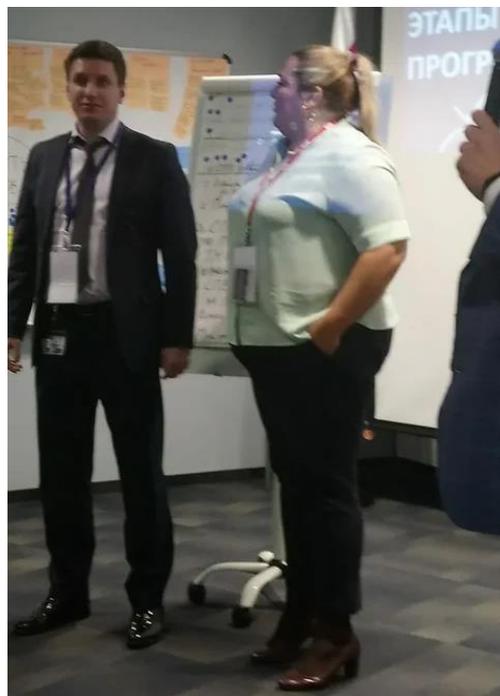
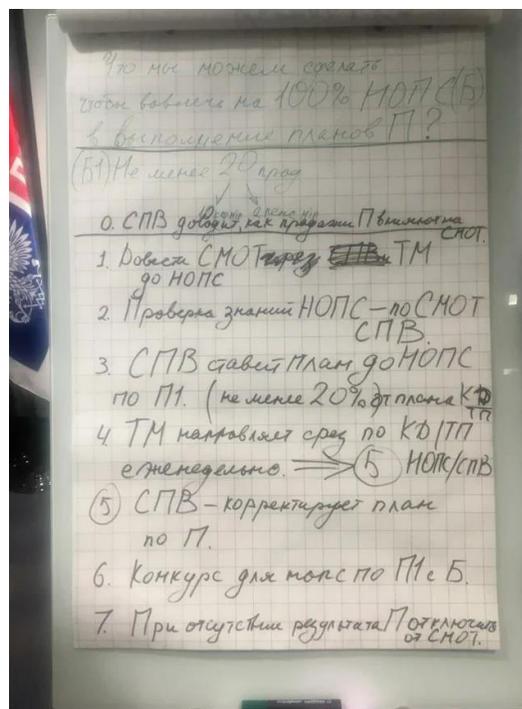
Обучение



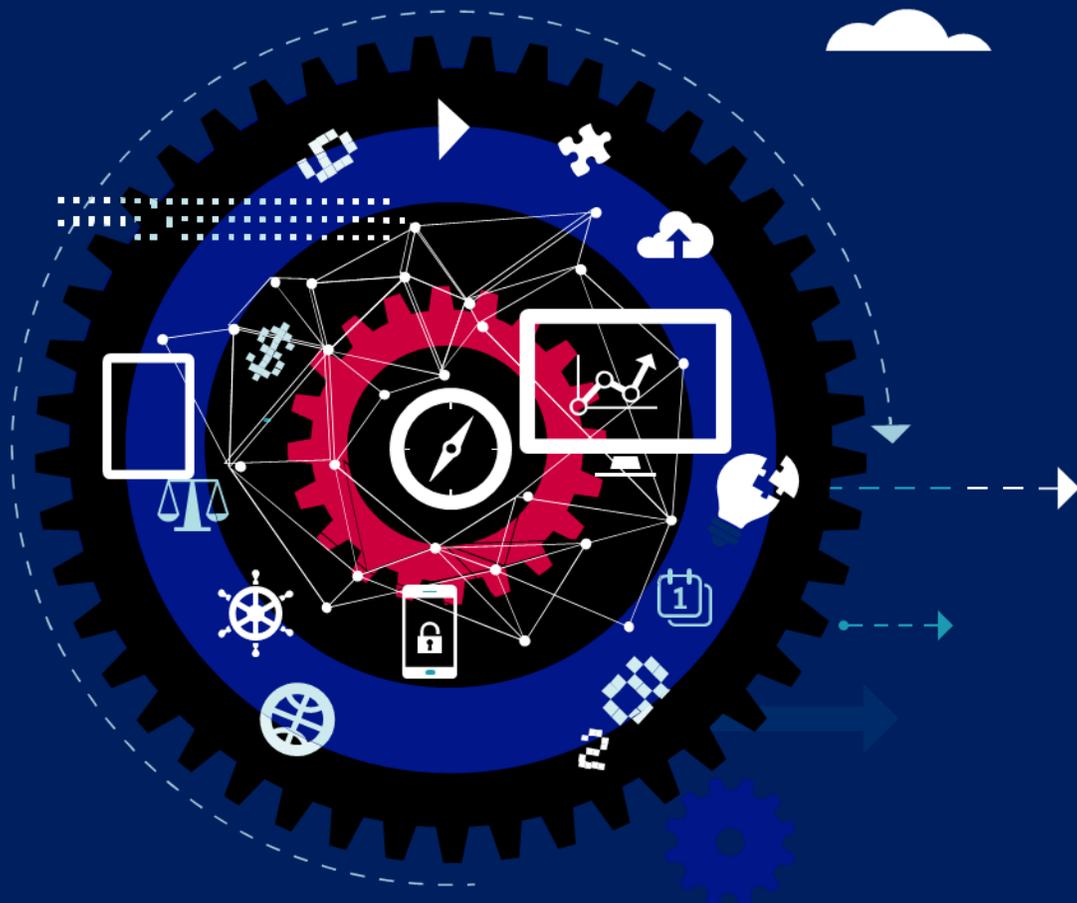
3 ЭТАП ФАСИЛИТАЦИЯ

ЦЕЛИ





МЫ ПОСМОТРЕЛИ НА ПРОБЛЕМЫ ПОД ДРУГИМ УГЛОМ



УЧАСТНИКИ РАСПРЕДЕЛЕНЫ ПО КОМАНДАМ
ТАКИМ ОБРАЗОМ, ЧТОБЫ КОМАНДЫ БЫЛИ
СМЕШАННЫМИ



ВЫСТУПЛЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ДВУХ КОМПАНИЙ
С СОМЕСТНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИЕЙ



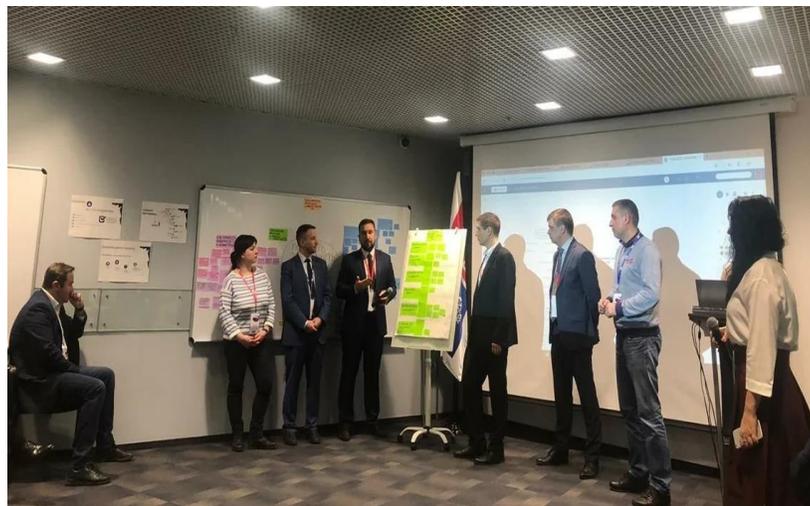
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ OPEN SPACE И
MIND MAP, МАКСИМУМ СВОБОДЫ ТВОРЧЕСТВА



МОЗГОВЫЕ ШТУРМЫ В СМЕШАННЫХ КОМАНДАХ



ПОДАРКИ ЗА ЛУЧШИЕ ВОПРОСЫ И АКТИВНОЕ
УЧАСТИЕ



РЕЗУЛЬТАТ ФАСИЛИТАЦИИ

1. ЕДИНОЕ ПОНИМАНИЕ ВСЕМИ УЧАСТНИКАМИ ПРОБЛЕМ СУЩЕСТВУЮЩИХ В КАНАЛЕ
2. ЕДИНОЕ ПОНИМАНИЕ ВСЕМИ УЧАСТНИКАМИ ЦЕЛЕЙ
3. СФОРМИРОВАЛИ 5 СОВМЕСТНЫХ ПРОЕКТОВ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ
3. ПРОРАБОТАЛИ 2 ИНСТРУМЕНТА ДЛЯ ГРУППОВОЙ РАБОТЫ, КОТОРЫЕ МОЖНО ПРИМЕНЯТЬ В УПРАВЛЕНИИ ОЦ (Mind map И Open- space)
4. ПРОИЗОШЛА ИНТЕГРАЦИЯ ДВУХ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КОМАНД С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СОВМЕСТНОГО РЕШЕНИЯ ИМИ БИЗНЕС-ЗАДАЧ



4 ЭТАП

СОВМЕСТНЫЕ ПРОЕКТЫ:

Проект №1

Процесс взаимодействия Супервайзеров и Территориальных менеджеров

Руководители проекта: менеджеры двух компаний

Проект №2

Процесс взаимодействия точек Б и П

Руководители проекта: менеджеры двух компаний

Проект №3

85% агентов получают премию

Руководители проекта: менеджеры двух компаний

Проект №4

Как повысить продажи в канале со стороны ТМ и СВ

Руководители проекта: менеджеры двух компаний

Проект №5

100% НОПС знают мотивацию

Руководители проекта: менеджеры двух компаний

4 ЭТАП СОВМЕСТНЫЕ ПРОЕКТЫ

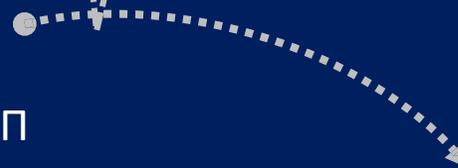
98%

УЧАСТНИКОВ
ВОВЛЕЧЕНЫ В
РАБОЧИЕ ГРУППЫ!



ПРОВЕДЕНО 5

МАЛЫХ РАБОЧИХ ГРУПП



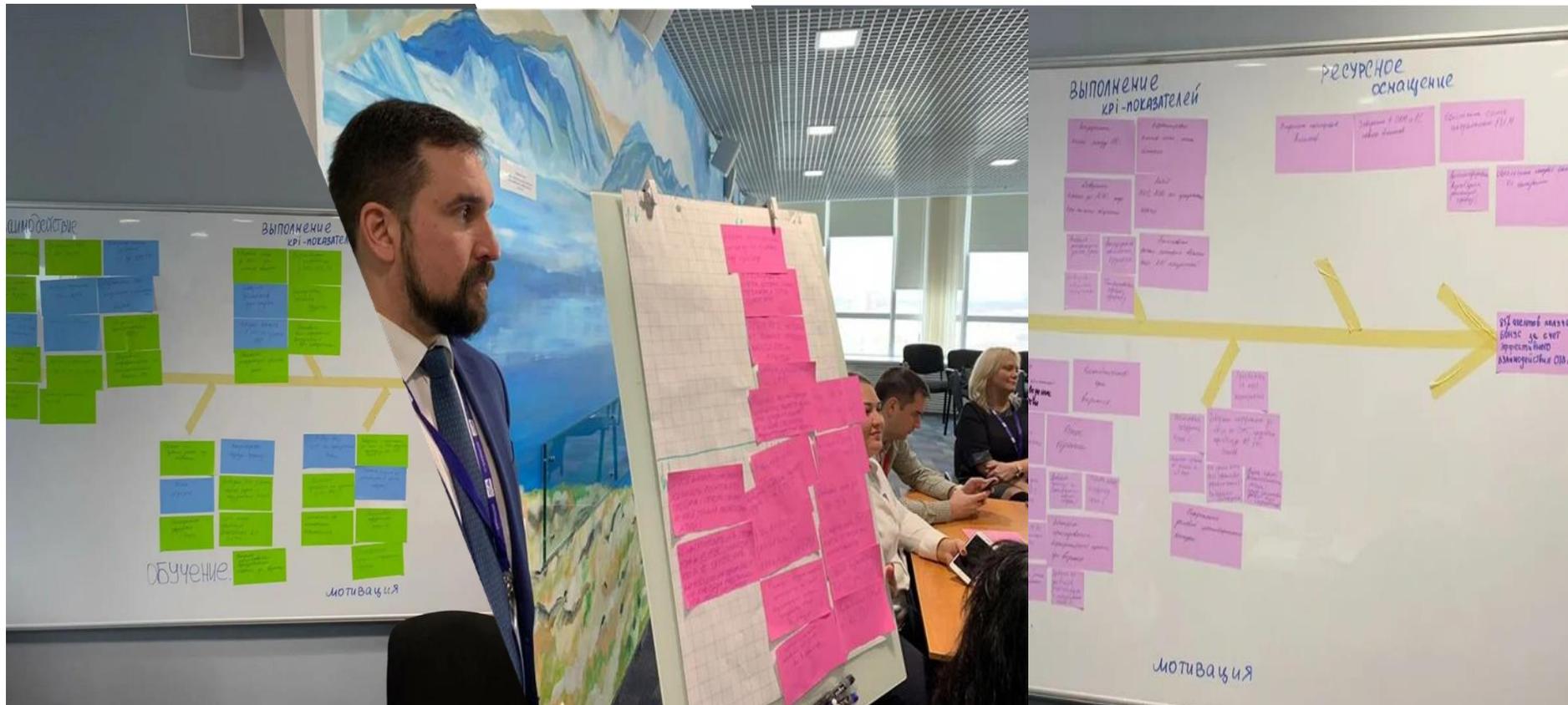
100%

СФОРМИРОВАНЫ АКЦИОН-
ПЛАНЫ ПО ПРОЕКТАМ

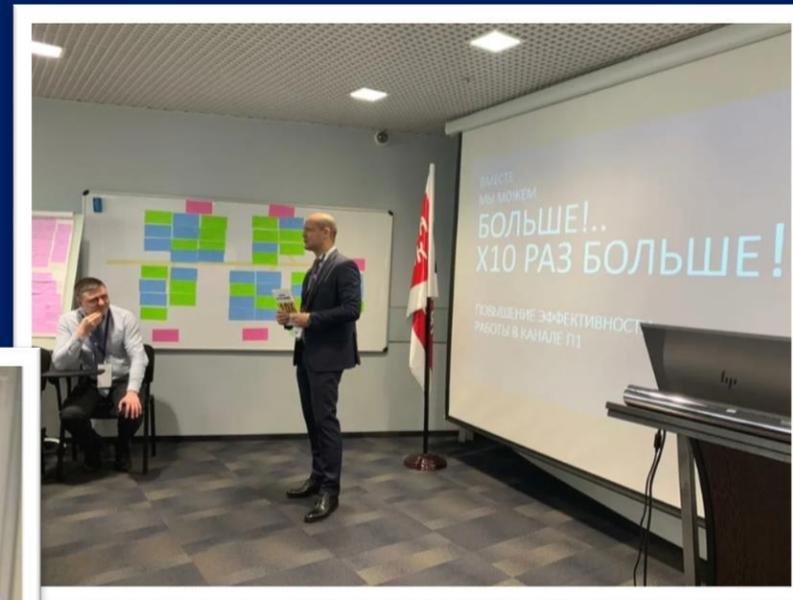
5 ЭТАП ОБЪЕДИНЕНИЕ ПРОЕКТОВ

1. ИТОГ 3-Х МЕСЯЧНОЙ РАБОТЫ ПРОЕКТНЫХ ГРУПП ПО УСТРАНЕНИЮ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ В РЕГ. СЕТИ
2. ПРОРАБОТАЛИ 5 ПРОЕКТОВ ОБЪЕДИНИЛИ ИХ В ОДИН ДЛЯ МАСШТАБИРОВАНИЯ В Макрорегионе Москва
3. ОСВОИЛИ 2 НОВЫХ ИНСТРУМЕНТА «ДИАГРАММА ИСИКАВА» И «COST-EFFECT»





**В РАМКАХ ФАСИЛИТАЦИИ ВСЕ УЧАСТНИКИ ПОЛУЧИЛИ
ПОДАРКИ – КНИГУ «В 10 РАЗ БОЛЬШЕ»**



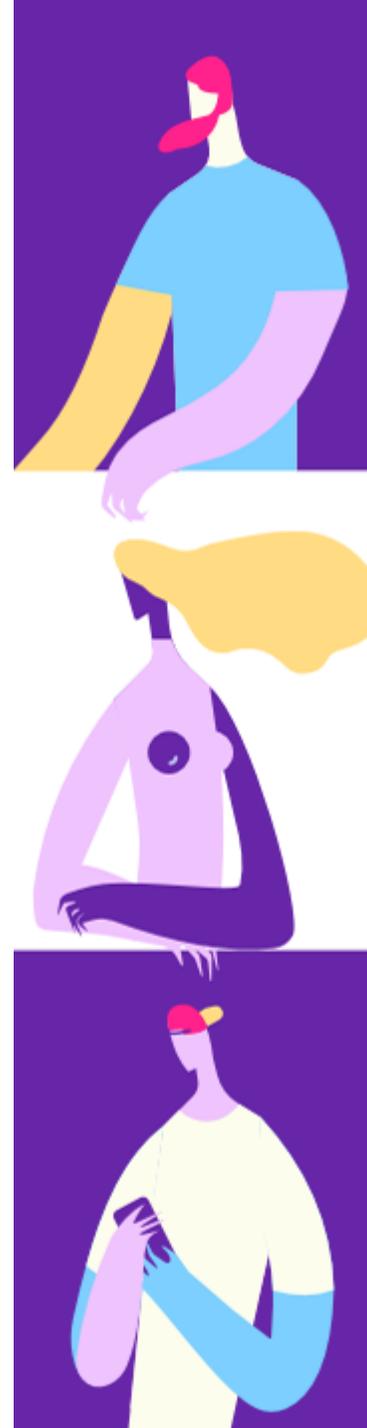
**ДРУГИЕ ФОРМАТЫ
СОВМЕСТНОГО
ONLINE-
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.
ПАРТНЕРСКИЕ
ИНИЦИАТИВЫ ПО
РЕЗУЛЬТАТАМ
ФАСИЛИТАЦИИ**



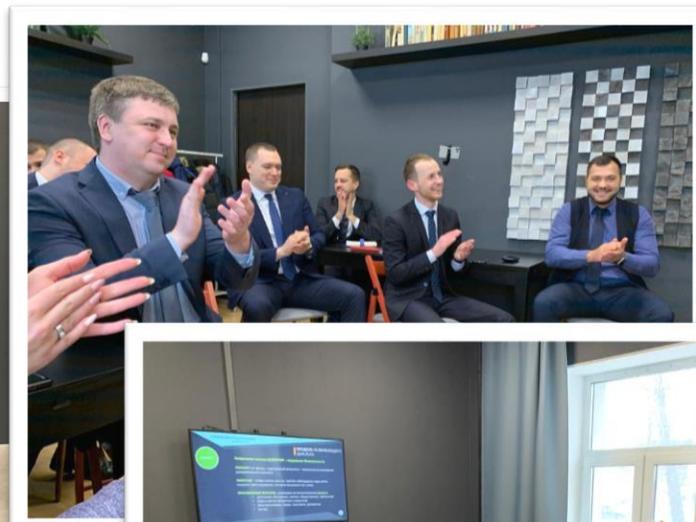
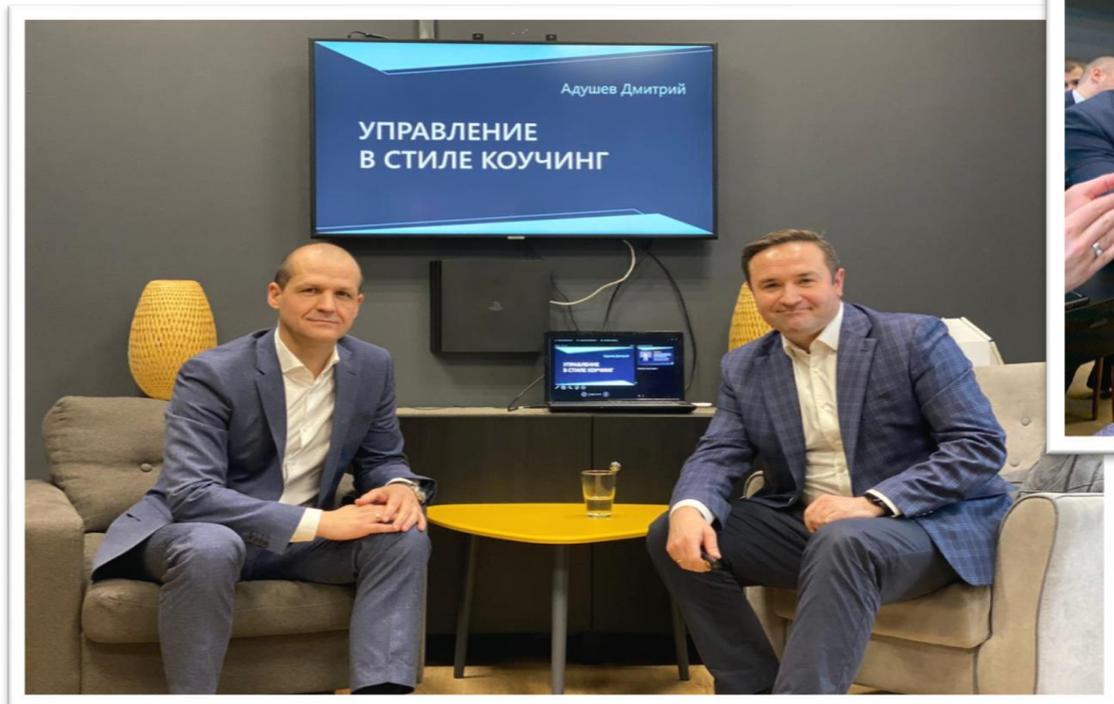
Эффект проекта

В результате получены эффекты:

- бизнес-эффект – рост показателей бизнеса,
- командообразующий эффект – сплочение команд,
- коммуникационный эффект – улучшение коммуникаций,
- HR эффект – повышение вовлеченности, заинтересованности в общем результате, рост мотивации.



Руководители Компаний приняли участие в Программе обучения кадрового резерва МакроРегионов Недирективные методы управления





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Ваши вопросы?