

# Velká příležitost pro ČSOB



Jsme úspěšní a hrdí. Mnohé jsme dokázali a vybudovali skupinu, které naši klienti důvěřují. Máme za sebou skvělé výsledky a i nadále si vedeme dobře.

Jsou věci, o kterých mluvíme, i věci, o kterých se tak často nezmiňujeme. V poslední době jsme hodně mluvili o potřebě změny, klesajících maržích, snaze o vnitřní integraci a nutnosti chytřejší práce s klientskými daty. Málokdy jsme se zmiňovali o tom, že velká část našeho úspěchu pochází z minulosti, že netáhneme za jeden provaz a že jsme přes velké úsilí významný krok dopředu neudělali.

Před námi stojí velká výzva, chování našich klientů se mění. Jsou samostatnější než dříve, nebojí se změny a očekávají zlepšení a inovace, na které jsou zvyklí v jiných odvětvích. To je pro nás velká příležitost. Příležitost nadechnout se, zapojit emoce i rozum a zmodernizovat ČSOB. Příležitost nechat na klientech, aby si zvolili způsob obsluhy. Příležitost jít o kus dál a posunout hranice toho, co můžeme vytvořit a nabídnout a čeho můžeme dosáhnout. Příležitost vykročit i za hranice finančních služeb, napojit se na potřeby a sny našich klientů a stát se partnerem v jejich každodenním životě.

Mít skvělý nápad je jedna věc, ale rozhoduje schopnost ho uskutečnit. Dokážeme to, když začneme **pracovat jako jeden tým** a naplníme svou vizi konkrétním obsahem. Dokážeme to, když budeme mít odvahu dělat věci jednoduše, když si vytvoříme prostředí, ve kterém nás **bude bavit to, co děláme**. Dokážeme to, když si každý z nás položí otázku: „Co můžu udělat pro to, aby se naše vize uskutečnila?“

Často se říká: „chceš-li změnit svět, změň sám sebe.“ Když tohle uděláme, předčíme naše konkurenty, staré i nové, velké i malé, banky i pojišťovny, zavedené společnosti i nováčky. Staneme se **nejžádanějším finančním partnerem na trhu**. Nejatraktivnějším pro klienty, zaměstnance i ostatní. K tomu je zapotřebí jen jedna věc – pohnout se z místa. Společně.

Dokážeme to, když  
si každý z nás položí otázku:  
„Co můžu udělat  
pro to, aby se  
naše vize  
uskutečnila?“



## PEARL pětiboj

Pro inspiraci

Manažerská konference skupiny ČSOB,  
24. - 25. listopadu 2014, Plzeň

# PEARL

je způsob naší práce, principy které se projevují v každodenním jednání a myšlení:

## Performance / Výkonnost

Jsme odhodlaní ve veškeré naší práci podávat vynikající výsledky a tím vymýtit průměrnost. Soustředujeme se na klienty. Neustále zvyšujeme kvalitu našich produktů a služeb, abychom jejich dokonalým provedením předčili očekávání klientů.

*P pro mě znamená:*



## Empowerment / Zmocňování

Jako manažeři vítáme a podporujeme kreativitu každého jednotlivého zaměstnance, čímž povzbuzujeme lidi ke spolupráci. Naším zaměstnancům je poskytován dostatek prostoru při práci, tak aby při každém kontaktu mohli přesvědčovat naše klienty o vysokém stupni profesionality.

*E pro mě znamená:*



## Accountability/ Zodpovědnost

Přijímáme osobní odpovědnost za naše úkoly. Zveřejňujeme naše výsledky transparentním způsobem. Jsme odhodlaní poskytovat svým klientům služby v jejich nejlepším zájmu a jednáme natolik zodpovědně, abychom jim dávali hodnotu odpovídající ceně a abychom získali jejich důvěru dobrou prací v rovině finanční i morální.

*A pro mě znamená:*



## Responsiveness/ Vnímavost

Jsme vnímaví k potřebám našich klientů, kolegů a dalších lidí, se kterými přicházíme do kontaktu. Předvídáme a okamžitě reagujeme na dotazy, snahy a náměty našich klientů.

*R pro mě znamená:*



## Local embeddedness/ Lokální ukotvení

Jsme společensky a ekologicky zodpovědní, tvoříme týmy a jsme dobří na různých trzích. Vítáme rozličnost klientů v místech, kde působíme. Jednáme podle toho a s klienty navazujeme dlouhodobě udržitelné vztahy.

*L pro mě znamená:*

