

iTimes

Распространяется бесплатно

Июль 2013 г, №1

Издается ООО «Изи Кредит»

Читайте в номере:

Тема номера:

iCredit расширяет границы!

стр. 1

iCredit расширяет границы!

В первом полугодии 2013 года компания iCredit значительно расширила филиальную сеть и открыла 40 новых офисов продаж.

Изи Академия

стр. 2

Благодаря этому можно говорить о национальном масштабе и практически полном покрытии страны. Сейчас не только в каждом областном центре есть офис iCredit, а и в районных центрах есть наши отделы продаж. Теперь жители регионов смогут брать доступные кредиты наличными и пользоваться быстрым и качественным сервисом! Наши кредитные консультанты всегда протянут руку помощи в нужную минуту.

Лучший кредитный консультант месяца

стр.3

На сегодня штат компании насчитывает более 2500 человек активных и инициативных сотрудников.

Горячая линия для сотрудников

стр. 3

Новая команда из семи зональных менеджеров во главе с руководителем Пламеном Христовым и коммерческим директором Миленом Маргаритовым уже добились немалых успехов.

Летняя акция «Исполняем желания»

стр.4

В июле сменилось три зональных менеджера и мы надеемся, что новые люди покажут отличные результаты и улучшат показатели в своих офисах.

Программы лояльности iBonus и CUBE

стр.4

«ИЗИ Академия» во главе с Венциславом Нешевым и бизнес-тренерами в каждой зоне очень помогает в открытии новых офисов и обучении новых сотрудников. Интервью с бизнес-тренером Киева Валентиной Кузьмук вы сможете прочитать на второй странице нашей газеты.

Смешные высказывания клиентов

стр. 5

Сейчас проходит практическое обучение для всех Региональных менеджеров, которое проводится в специальных Центрах Обучения. И начинается онлайн-обучение для всех сотрудников.

С мая работает Горячая линия для сотрудников, чтобы не оставалось вопросов без ответов и каждый сотрудник смог получить квалифицированную поддержку. О Горячей линии для сотрудников можно прочитать на третьей странице. Наш Колл-центр прозванивает всех клиентов, отвечающих условиям рефинансирования, закрывшим кредиты 1, 2, 3 месяца назад. Им предлагают взять повторный кредит с дополнительным подарком. Прочитать о программе CUBE вы сможете на четвертой странице. В связи с этим проектом на продажах в Колл-центре количество сотрудников увеличилось с 2 до 7 человек.

Многие наши сотрудники давно просили о создании второго номера телефона для горячей линии из-за загруженности телефона горячей линии **0800601810**. Эти просьбы были услышаны, и у нас появился телефон **0673222266** для клиентов, которым удобнее звонить с мобильного.

Мы работаем с внешними компаниями, которые находят нам новых клиентов и планируем свои проекты, которые привлекут к нам клиентов и повысят продажи. У нас централизованно печатается полиграфия и размещается реклама в газетах, на радио, в транспорте, мы помогаем вам распространять листовки.

Мы создали коллекторскую структуру для работы с проблемными клиентами для уменьшения просрочек. Также мы начали работать с внешними коллекторскими компаниями, которые собирают деньги у наших самых сложных клиентов. Колл-центр также очень помогает в сборах.

В 2014 году планируется открыть 200 новых офисов продаж. Мы будем конкурировать на финансовом рынке по количеству сотрудников, по продажам, по количеству клиентов и по покрытию со всеми банками Украины

ИЗИ Академия

При открытии новых офисов активное участие принимает «ИЗИ Академия». В их обязанности входит обучить весь персонал тонкостям работы, настроить работу в Региональном отделении, дать все знания и опыт, наработанный за годы существования компании.

Бизнес-тренер Киева, Валентина Кузьмук:



Что это за компания «Изи Кредит»? Что такое «домашние кредиты»? Кто такие Кредитные консультанты и что они должны делать? Как это - ходить к клиенту домой, еще и деньги ему дома выдавать? И как можно продавать кредитные продукты?

При первом моем знакомстве с компанией «Изи Кредит», у меня самой возникли такие вопросы. Со временем, когда я уже сама начала обучать сотрудников нашей компании, варианты ответов были самые разные, но суть не меняется. Обучение состоит не только из сухой теории, мы проводим много практических занятий. Каждому сотруднику дается возможность проявить инициативу, выбрать свои варианты работы по поиску клиентов, подбору Кредитных консультантов, которые ему больше подходят. В каждом офисе обучение строится таким образом, чтобы у каждого нашего сотрудника была возможность реализовать свой потенциал, проявить инициативу, и она будет поддержана и реализована совместными усилиями. Организовывая любую акцию с Региональным офисом, я тоже активно принимаю участие, показываю личным примером. Смотря на это, у остальных сотрудников появляется больше уверенности в себе, у них возникает желание попробовать так же «провести продажи», акции, потом они начинают предлагать свои варианты привлечения клиентов и поиска новых сотрудников, после чего мы вместе планируем, когда и какой вариант реализовывать, и вместе же реализуем. Таким образом у сотрудника «горят глаза», и его активности нет предела.

Очень здорово, когда в офисе дружеская и позитивная атмосфера, это мотивирует сотрудников, и это большая заслуга Регионального менеджера. Ведь сотрудника можно мотивировать не только деньгами, но и хорошим отношением к нему, возможностью развития!

Что мне очень импонирует, так это то, что компания предоставляет обучение и всяческую поддержку своим сотрудникам. Это очень важно и ценно! Офисов «Изи Кредит» очень много по Украине, и компания продолжает развиваться. В каждой Зоне есть бизнес-тренер, который проводит обучение для сотрудников региональных офисов, а также помогает и способствует поиску и набору новых сотрудников. В этом месяце были запущены практические обучения для всех РМ, которые проводятся в специальных Центрах для обучения. В ближайшее время начнется онлайн-обучение для всех сотрудников.

Есть масса способов привлекать новых сотрудников! Вот буквально вчера была интересная ситуация: в конце рабочего дня, во время дождя, выхожу я на крыльцо подышать свежим воздухом перед уходом домой, а под крыльцом стоит парень и ждет пока закончится дождь, я начала с ним непринужденную беседу, затем поинтересовалась работает или живет он здесь рядом. Предложила работать у нас. Пригласила пройти в офис, где более детально поведала про компанию, должность Кредитного консультанта, он рассказал о себе. Мы обменялись контактами, и в понедельник он придет оформляться к нам на работу.

Более масштабные мероприятия по подбору новых сотрудников — это проведение презентаций, как небольшие, в разных магазинах, парикмахерских, рынках, или малых предприятиях, так и большие — в учебных заведениях, на больших предприятиях и в Центрах занятости. Взять к примеру Центры занятости. Конечно в них очень удобно людям стоять на учете, получать «ничего не делаю» некую сумму денег, и все. Но! Все же находятся более активные люди, которые хотят не только получать деньги, но и работать, зарабатывать, и реализовывать свой потенциал.

Последняя моя презентация «Изи Кредит» была проведена в Центре занятости г. Бровары. Ожидания по количеству участников превзошли себя. Присутствовало более 20 человек, слушали меня внимательно, интересовались, задавали вопросы. Было заполнено несколько анкет, много людей подошли после презентации поговорить и задать вопросы лично. К вечеру один человек пришел в наш офис устраиваться на работу. А также с этой презентации есть один клиент, у которого в этот же день наши сотрудники приняли заявку на кредит. На всех презентациях мы предлагаем участникам заполнить анкеты, затем перезваниваем им и приглашаем на собеседование.

Я много могу рассказать, как вместе с Региональными менеджерами и менеджерами команд мы организуем мероприятия по привлечению новых сотрудников, как их мотивируем, и как проводится обучение. И первый вопрос при каждом обучении не меняется: Что это за компания «Изи Кредит»? Что такое «домашние кредиты»? Кто такие Кредитные консультанты и что они должны делать? Как это - ходить к клиенту домой, еще и деньги ему дома выдавать? А как можно продавать кредитные продукты?...

Именно для этого работаем мы — бизнес-тренеры «Изи Академии».



Лучший кредитный консультант месяца



В июне 2013 года лучшим кредитным консультантом месяца стала Анна Николаевна Орел из киевского офиса, расположенного в Харьковском массиве. Она выдала 24 кредита и мы поздравляем ее с этим достижением!

Мы решили задать несколько вопросов нашему сегодняшнему герою:

Где Вы ищете клиентов?

- Я живу в городе Борисполь, это мой родной город, здесь я и нахожу своих клиентов. Расклеиваю объявления, раздаю листовки, много общаюсь с клиентами, ведь каждому приятно, если ты уделяешь ему внимание

Какие взаимоотношения у Вас с клиентами?

- Дружеские. Мои клиенты для меня самые лучшие. Их достаток, это и мой достаток. Надо уметь быть благодарным.

Довольны ли Вы своей работой?

- Вполне. В своей работе всегда ставлю конкретные цели, больше кредитов - больше моя зарплата. Ну, и конечно хочется продвижения и роста.

Как мы видим, никаких особенных секретов работы нет, каждый Кредитный Консультант может и должен делать тоже самое.

Мы желаем Анне больших успехов и надеемся, что в следующем месяце многие смогут показать лучшие результаты своей работы.

Очень приятно, что в нашей команде работают такие люди как Анна, мы уверены, что она добьется больших высот в нашей компании и будет для многих примером.

Горячая линия для сотрудников

Специально для наших сотрудников в мае была запущена «Горячая линия для сотрудников».

Ее номер **067 468 42 42**. Оператора зовут Юлия Власик. Линия работает с 09:30 до 18:30 (13:00-14:00 обеденный перерыв). Также вы можете писать на адрес help@icredit.ua

Вы всегда можете задать интересующие Вас вопросы, высказать рекомендации и пожелания, и получить гарантированный ответ в течение одного часа.

Горячая линия для сотрудников была организована в целях консолидации наиболее часто задаваемых вопросов и формированию базы ответов на них. Также горячая линия была создана для ответов на вопросы сотрудников, которые не находят информацию в своем офисе.

Наиболее актуальны вопросы о зарплате (в финансовой компании вопросы о деньгах наиболее популярны). Чаще всего звонят кредитные консультанты, как и ожидалось.

Хотим напомнить еще раз всем сотрудникам, что мы рады слышать их на нашей горячей линии, очень стараемся отвечать вовремя, и просим понимания и лояльности к своим коллегам.

iCredit
www.icredit.ua

**Есть вопрос?
ЗВОНИ!**

067 468 42 42
горячая линия
для сотрудников iCredit

напиши свой вопрос
и получи ответ в течение суток:
help@icredit.ua

Новый телефон горячей линии для клиентов

Наши сотрудники давно просили о создании второго номера телефона для горячей линии из-за загруженности телефона горячей линии **0 800 601 810**. Эти просьбы были услышаны, и у нас появился телефон **067 322 22 66** для клиентов, которым удобнее звонить с мобильного.

Также напоминаем, что у нас существуют два номера callback, куда звонят клиенты и потом в течение часа им перезванивают. Это номера **067 44 111 45** и **050 33 88 380**. На этих телефонах операторы трубку не поднимают, чтобы сэкономить деньги клиентов, а только перезванивают в течение дня.

Летняя акция «Исполняем желания»

С 1 июня 2013 года по 31 июля 2013 года во всех офисах компании iCredit проходит летняя акция "Исполняем желания".

Каждый клиент при оформлении кредита получает скретч-карту, и стерев код, получает возможность выиграть подарки для отдыха, такие как надувные матрасы, термосумки, бейсболки и подарочные сертификаты.

Главный подарок акции - подарочный сертификат на поездку на море на сумму 10 000 грн. еще не нашел своего победителя, мы ожидаем его появления в июле.

Лето - время отпуска, моря, солнца и приятных неожиданностей. Но на отпуск часто требуется денег больше, чем планировалось. Мы всегда готовы помочь своим клиентам хорошо отдохнуть и дарим подарки, чтобы сделать отдых наиболее приятным.

Рекламная поддержка акции — это распространение листовок по почтовым ящикам, реклама в городском транспорте, в прессе, на радио и в интернете.

Мы уверены, что эта акция поможет повысить продажи и оставит у наших клиентов приятные воспоминания и желание обратиться к нам снова.

Акція
з 01.06.2013 до 31.07.2013
відправляємо на море та даруємо подарунки!

Виконуємо бажання

iCredit

www.icredit.ua
0 800 60 18 10
(067) 322 22 66

Программы лояльности iBonus и CUBE

программа лояльности iBonus

Если наш клиент берет повторный кредит — он автоматически становится участником программы лояльности iBonus и получает возможность использовать свои бонусные баллы.

Как получить бонусные баллы? Все клиенты, которые успешно закрыли более одного кредита iCredit и/или Пенсионер автоматически становятся участниками программы iBonus и начинают получать бонусные баллы. Количество баллов равно размеру кредита, умноженному на его номер.

Например: пятый кредит на 1000 грн = 5 x 1000 = 5000 баллов. 1 грн. = 100 баллам.

Сумма баллов зависит от просрочки по кредиту. До 3 дней просрочки сумма баллов равна 100%. От 4 до 5 дней просрочки — 50%. От 6 до 10 дней — 20%. Например: 1000 грн x 5 кредитов x 0,5 кредит с просрочкой = 2500 баллов.

Что дают бонусные баллы? С получением каждого последующего кредита при заполнении заявки клиент может указать, что хочет воспользоваться своими баллами в данный момент. Можно использовать свои баллы для:

- скидки на следующий кредит в виде платежа по кредиту,
- получения подарка по буклету.

В летнем буклете помимо стандартных подарков появились сезонные предложения: надувной матрас и вентилятор.



программа лояльности CUBE

Наш колл-центр обзванивает наших клиентов и в зависимости от сумм и сроков предыдущих кредитов предлагает взять повторный кредит. В зависимости от предыдущих кредитов, колл-центр предлагает при оформлении повторного кредита либо чайник, либо телефон в подарок.

Программа работает с марта и многие клиенты уже получили подарки от iCredit.

Смешные высказывания клиентов:

Объясните мне, как простому смертнику, ...

Я хотел бы вступить в связь с вашей компанией.

Скажите, а если воспользоваться вами как ячейкой?

Я слышал, что у некоторых компаний отберут лицензию. Но мы будем молиться, чтобы вас пронесло.

Там было написано русским по белому...

Я тут у вас разговаривала с мальчиком... ну не знаю, может он уже не мальчик, а мужчина...

Девушка, здравствуйте. Вы даете?

Скажите, а если заемщик, грубо говоря, умер?

Алло! Мы сейчас разговаривали с оператором и нас разорвало!

Клиент в отделении:" я тут немного ПРОСРАЧИЛСЯ...»

Из комментариев кредитного консультанта:

«Клиент затруднился назвать место работы. Был одет в форму сотрудника милиции»

Сегодня к нам пришёл клиент, чтоб взять кредит. В графе "цель кредита" он написал: "хочу устроить дождь из денег"!

Занимательные факты о деньгах:

Американские ученые доказали, что пересчет денег (даже чужих) значительно улучшает настроение человека! По словам специалистов, результаты исследования указывают на то, что деньги могут серьезно влиять на психику людей. Держа банкноты в руках, человек испытывает некое удовольствие, в то время как размышления о совершенных затратах заметно ухудшают настроение.

Совет психолога:

Если вы разнервничались, откройте бумажник и, не торопясь, купюра за купюрой, пересчитайте сто тысяч долларов. Это успокаивает.

Афоризмы о кредитах:

Кто не умеет улыбаться, не должен заниматься торговлей.

Когда человек говорит, что деньги могут все, знайте: у него их нет и никогда не было

Ваши дела процветают, если у вас достаточно денег, чтобы получить кредит в банке.

Хороший кредитор не позволит вам залезть в долги.

Кредит доверия лучше возвращать деньгами.

Боже! Дай мне силы, терпения, и на всякий случай три миллиона долларов.

Организации, которые не выдают займы и кредиты, но любят принимать вклады - не достойны уважения.

**Пишите нам свои предложения и заметки на адрес marketing@icredit.ua
и мы с радостью напишем о том, что Вас волнует и чем Вы гордитесь!**

0 800 601 810

звонки с городских телефонов в Украине бесплатны

г. Киев, Оболонская Набережная, 15, корп.4

iCredit

www.icredit.ua