

## ING България или за ефективното управление на клиенти и финансовите им нужди „като на игра“

**ING Group** е глобална финансова институция и днес е сред водещите международни компании, предоставяща интегрирани услуги – пенсионно осигуряване, животозастраховане, банкиране и управление на активи. Мащабите на дейността на ING и дългогодишният опит, натрупан на различни пазари по света, дават възможност на Групата да отговори на най-високите стандарти за сигурност и стабилност в управлението на средствата на своите клиенти.

В България **ING** обслужва над 800 корпоративни и 320 хиляди индивидуални клиенти чрез ING Банк, ING Пенсионно осигуряване и ING Животозастраховане.

### Предизвикателството

#### - Защо ING България потърси услугите на Артър Адамс® България?

Поради международната дейност на компанията служителите ѝ, в това число средни и топ мениджъри, се подбират на база на качествата и професионализмът им. Много често хора от различни националности са изправени пред предизвикателството да се сработят ефективно и още повече – да сформират екип по между си.

В началото на 2011 **ING България** преминава през такъв етап от развитието си. Новият регионален мениджър предстои да поеме управлението на екип от българското представителство на **ING Group** и изпълнителният директор за България знае, че е нужно представянето и разчупването на леда между екипа и новия мениджър да стане по възможно най-иновативния и непринуден начин.

## - Установяване на специфичните потребности в ING България



Екипът на **Артур Адамс® България** реши да подходи различно към този конкретен случай, предвид спецификата на заявените от самата компания нужди. Предложението за **ING Group** включи провеждането на уникална бизнес симулация, чийто холистичен подход към комуникациите в екипите и в бизнес средите гарантира придобиването на практически приложими умения за ефективно разкриване на лидерски потенциал сред участниците, умения за мотивиране, убеждаване, иновативно и креативно мислене.

### Решението

1

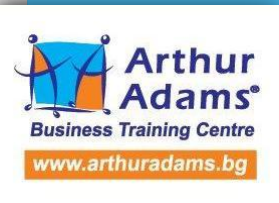
• След множество проведени срещи между представители на Артур Адамс® България и ИНГ България бе изготвена обучителна програма, структурирана като бизнес симулация, която доказано действа като силен мотиватор и подпомага развитието на екипите.

2

• Основният ѝ фокус е върху комуникациите, сътрудничеството и взаимоотношенията, които възникват при работа с клиенти.

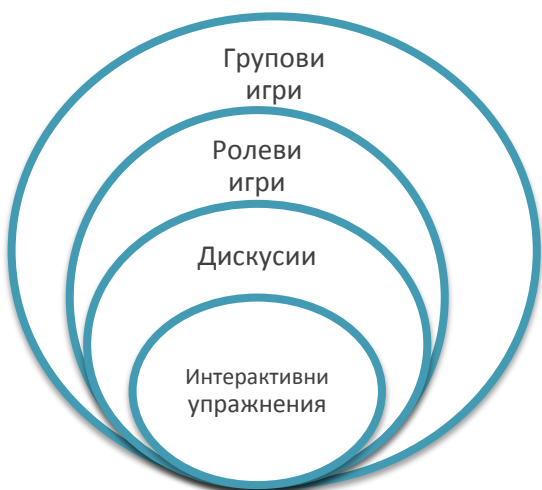
3

• Целта бе чрез игрови подход да се анализира отборното и груповото представяне, да се свърже демонстрираното представяне с реалната практика и да се извлекат добрите практики и поуки от бизнес симулацията.



Симулацията предостави на участниците разнообразен арсенал от знания и умения, адаптиран към специфичните нужди на служителите. Тя не се фокусира върху „Победители“ и „Губещи“, а върху отборната работа с цел оптимизиране на крайния резултат. Големите залози провокираха поведение, което предизвика и изведе състезателния дух на играчите.

Сценарият наложи и нестандартно мислене. Взаимоотношенията между отборите и индивидите бяха успешни поради показания клиентоориентиран подход на поведение. Като цяло духът на играта бе изключително емоционален и динамичен.



„Говори ING България“...

