



Esimes valmentavana myynnin johtajana

Lasse Svens
10.5.2011

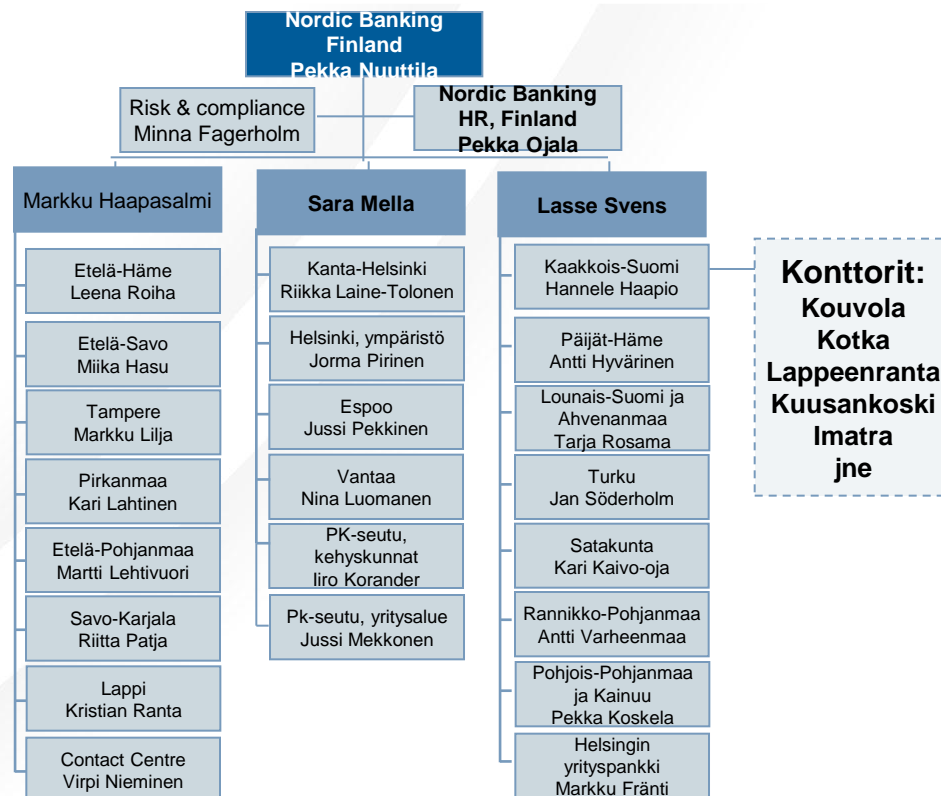


Nordea lyhyesti



Suomi

- Luotonanto 52,7 mrd. euroa
- Konttoreita 329
- Asiakkaita 3 391 000
- Henkilöstömäärä 7 600, josta 5 000 Nordic Bankingissa
- Henkilöstön keski-ikä 46
- Henkilöstön konserni-ikä keskimäärin 22



Lähtötilanne Suomessa 2009

- Kotitalousmarkkinaosuus laskenut 1998 **38%:sta** 2009 **31%:iin**
- Toteutuneena tavoitteena absoluuttisen tuloksen kasvu ja toiminnan tehokkuus (K/T suhde)

Henkilöstönäkökulmasta:

- Vähän rekrytointeja, korkea keski-ikä
 - Pitkä kokemus, vakiintuneet toimintatavat
- Vahva numeerisen tulosjohtamisen kulttuuri
- Tuoton kasvattaminen ensisijaisesti omasta asiakaskunnasta asiakassuhdetta jalostamalla

Johtopäätös: Nordea panostaa Suomeen – tavoitteena kannattava kasvu ja markkina aseman vahvistaminen

- Kasvun avaimina
 - entistä tyytyväisemmät asiakkaat
 - hyvä ja kestävä tulos
 - ammattitaitoinen ja tyytyväinen henkilöstö
- Keskitymme asiakkaisiin ja palvelemme heitä entistä paremmin
 - lisäämällä merkittävästi henkilökohtaisten pankkineuvojien ja asiakasvastuullisten määrää
 - kehittämällä asiakasohjelmaamme ja panostamalla erityisesti neuvontapalveluihin
 - olemalla entistä aktiivisemmin yhteydessä asiakkaisiin
 - kehittämällä konttoriverkostoamme vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita
 - tarjoamalla asiakkaalle palvelua asiakkaan toivomalla tavalla mm. verkkopankkia kehittämällä
 - konkreettisella markkinoinnilla - kertomalla mm. monipuolisista palveluista ja Nordean edullisista hinnoista

Lähivalmentaminen ja valmentava johtaminen

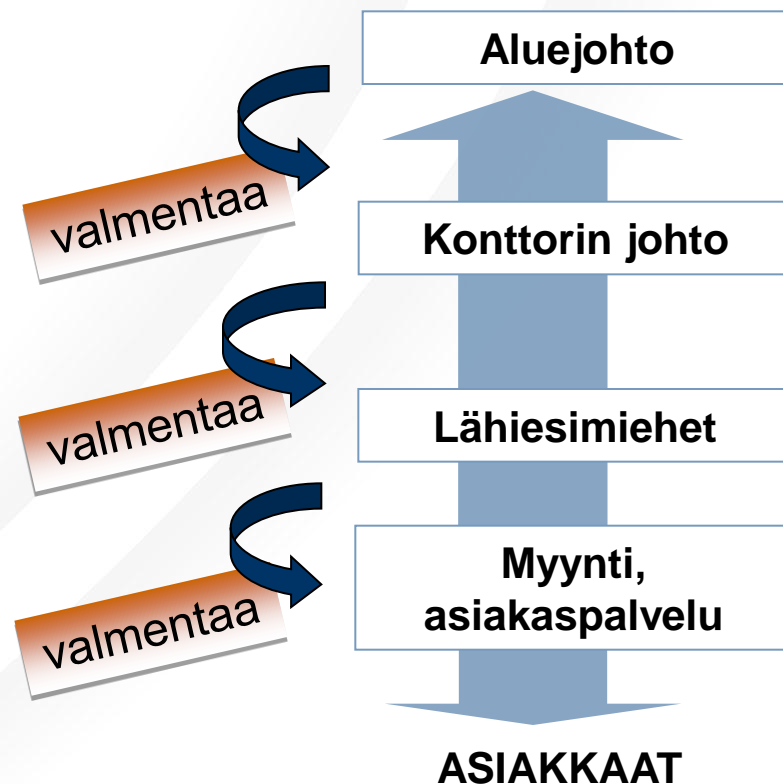
Tavoite: Aluejohtaja, konttorijohtajat sekä kaikki esimiehet oppivat lähivalmentamaan ja tekevät sitä työssään

➤ **Myyntiprosessin johtaminen osaksi arkipäivää**

- Fokus asioiden johtamisesta ihmisten johtamiseen
- Asiakaskohtaamisen laadun paraneminen

➤ **Keinoina**

- Myynninohjauskeskustelut
- Yhteistapaamiset
- Päivittäinen toiminnanohjaus



Muutostarpeen herättäminen: 2009

Cascading: panostus aluejohtajiin

- Tavoitteena aluejohtajan roolin kehittyminen valmentavaksi myynnin johtajaksi
- Aluejohdon valmennuspäivä John Kotterin 8-askeleen muutosprosessin pohjalta
- Aluejohtajien henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat
 - Analyysit kehitystarpeista
 - Henkilökohtainen coach
 - Ryhmäcoaching
 - Säännöllinen seuranta ja keskustelut esimiehen kanssa
- Aluejohdon panos konttorinjohtajien koulutukseen



Muutoksen toteuttaminen: 2010

Panostus konttorinjohtajiin ja lähiesimiehiin

- Tavoitteena esimiesten myynnin johtamisen taitojen konkreettinen kehittyminen osana omaa työtä
- Minä valmentavana esimiehenä –keskitetyt koulutuspäivät
- Minä valmentavana esimiehenä –lähivalmennus omalla työpaikalla
- Samaan aikaan käynnissä konttoriverkoston kehittämishanke
 - Yksikkökoon pienentäminen
 - Moniportaisuuden karsiminen
 - Johtamisjänne hallittavan kokoiseksi
 - Keskittyminen omaan ydintehtävään

Toimintatavan vakiinnuttaminen: 2011

Miten juurrutamme uuden toimintatavan yrityskulttuurimme?

- Konttoriverkostohankkeen eteneminen
- Konttorien sertifiointiprosessi
 - Myynnin johtamisen työkalujen käytön seuranta
- Myynnin johtamisen sisällön syventäminen
 - Palvelukulttuurin kehittäminen

→ Ennen kaikkea jatkamme valitsemallamme tiellä ja panostamme esimiesten jokapäiväiseen työhön valmentavina myynnin johtajina



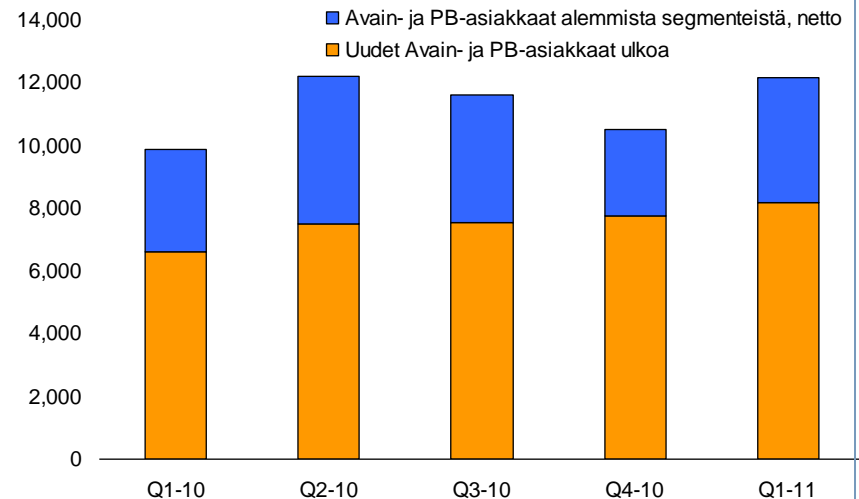
Miltä tulokset näyttävät – kannattiko?

2011 ensimmäinen vuosineljännes lyhyesti



• Vahva tuloskehitys

- Tuotot ja liikevoitto kasvussa
- Korkotason nousu tuki rahoituskatteen kehitystä
- Palkkio- ja muiden tuottojen kehitys selvästi viime vuotta parempi
- Luottotappiot laskivat



• Suomen kasvuohjelma tuottaa tuloksia

- Uusien avain- ja Private Banking -asiakkaiden määrä selvästi yli edellisvuoden
- Markkinaosuuskehitys jatkuu positiivisena
- Panostamme asiakaskohtaamisten määrään ja laatuun valikoiduissa segmenteissä
- Yrityskonttoriverkosto valmistui ensimmäisen neljänneksen aikana

Kiitos.

Lasse Svens
Nordea