

CONVERSAȚII CU SENS

CU MARIA ȘI BOGDAN



Cum trăiești această perioadă la nivel personal?

Bogdan

Din toată experiență asta pe care o trăiesc, a ultimelor 5 săptămâni, văd partea faină a situației: timp mai mult împreună cu soția și cele 2 fete, pe de-o parte. Pe de altă parte, pot fi util prin casă, cu chestii practice, rămase „restante” (gen bricolajul, una dintre pasiunile mele).

Care a fost cea mai bună decizie pe care ai luat-o în săptămânile care au trecut?

Bogdan

Înainte oricărei decizii, primul gând care mi-a trecut prin minte (și aici, la începutul stării de urgență, probabil frica a acționat puternic) a fost acela de a securiza siguranța familiei mele (felul în care am expus copiii și soția, părinții și bunicii, la drumuri inutile, de exemplu).

Apoi au funcționat și am aplicat decizii scurte și rapide, inclusiv la nivel profesional, iar aici am avut o echipă care a funcționat ceas, în condiții de forță majoră :)

Ce fel de principii aplici în aceste condiții de incertitudine și risc ridicat?

Maria

Comunicare și transparență; indiferent de riscurile de care vorbim, pun mare preț în a comunica starea de fapt cu bune și cu rele și în a ne asuma greșelile atunci când ceva nu merge bine.

Construim din mers uneori, dar o facem solid.

Bogdan

Etică și colaborare.

Care este rolul solidarității în situația pe care o traversăm? Care sunt exemplele de solidaritate care te-au impresionat?

Maria

Oboseala, presiunea clienților și a colegilor sunt la cote maxime în echipa mea și sunt sigură că este la fel în multe alte echipe. Dar am fost impresionată de colegii mei din Ops, care nu aveau deloc cunoștințe de creditare persoane fizice și totuși m-au sunat spunându-mi: dă-ne orice să te ajutăm!

Și acum am 11 colegi care au preluat diverse task-uri de la echipa mea și sunt un real suport; mai mult, pentru colegii mei sunt de mare ajutor că moral mai ales unii colegi au venit în Bridge din teleworking pentru a face training.

Deasemenea nu pot să nu împărtășesc cu voi spiritul de susținere reciprocă pe care îl simt în echipa de credite (și aici includ zeci de oameni din business, IT, Direcția Juridică, contact center, rețea, contabilitate și bineînțeles din Ops), unde ne confruntăm cu schimbări legislative repetate care ne fac să reluăm la fiecare 2-3 zile planul de bătaie.

Cu toate astea o luăm de la capăt în fiecare zi!

Bogdan

M-a impresionat modul în care colegii mei din rețeaua de unități bancare (și nu mă refer doar la Zona 12 Retail București) au consiliat clienții BCR, zi de zi. M-a impresionat modul în care compania și-a dovedit forța prin deciziile rapide (la nivel de zile, contra-cronometru) pe care le-a luat pentru a proteja salariații, clienții, dar și pentru a accelera procesele de digitalizare (ceea ce în mod normal ar fi durat mai mult timp, s-a realizat în zile, exemplul cel mai relevant este transmiterea cardurilor prin curier). Mă impresionează modul în care prietenii, colegii, vecinii, românii știu să „strângă rândurile” prin înțelegerea și disciplina de care au dat dovadă în aceste săptămâni. Acum urmează să și reconstruim, tot disciplinat, în urma unor efecte economice ce ni se arată deja. Cred însă că și lecțiile învățate vor fi însă de bun augur, nu o luăm de la „zero” pe acest nou drum.

Ce este cel mai greu pentru tine în această perioadă? Cum îți păstrezi „capul limpede”?

Maria

Multitasking-ul este o provocare pentru mine și asta în condițiile în care sunt obișnuită să lucrez pe mai multe arii în același timp, dar realitatea din ultimele săptămâni a fost copleșitoare și pentru prima dată am simțit nevoia să nu știu tot despre toate. Astfel că am conștientizat după câteva zile de jonglat că trebuie să împart activitatea curentă și activitatea nou venită (odată cu tot ce înseamnă legislație nouă pentru credite și impact clienți COVID) în activități mai mici și alocate pe echipe de lucru. Munca în echipa și încrederea că fiecare își face treaba cel mai bine au fost mai importante ca niciodată.

Bogdan

Fiind un tip activ, îmi lipsesc întâlnirile cu familia (Ardealul, socrii, tat, fratele...) și prietenii, în pofida tehnologiei moderne (zoom, Skype, Hangouts).

Care sunt lucrurile pe care ar fi necesar să le înveți pentru a parcurge cu mai multă ușurință această perioadă?

Bogdan

Am învățat să ascult mai mult, să fiu mai riguros, să aloc mai mult timp pentru mine și familie, iar la muncă să caut soluții pentru activități pe care acum 5 săptămâni le făceam într-o altă manieră.

Cum abordezi/păstrezi relația cu clienții externi și/ sau interni?

Maria

Făcând parte din echipa de Credite PF această perioada este oricum, dar nu liniștită. Pot spune că timpul petrecut înainte în ședințe s-a transformat acum în timp la telefon cu clienții interni: de la FO, la Call Center, Direcție Juridică, business și până la IT.

Bogdan

Compania noastră are un avantaj senzațional: că una dintre strategiile ei de bază este tehnologia. Asta înseamnă că avem acces la aplicații și digitalizare. Concret, țin legătura cu toți colegii din organizație prin telefon, e-mail, zoom, WhatsApp, iar în raport cu clienții căutăm să limităm drumurile lor la bancă, iar aici pe lângă ceea ce fac colegii mei în branch-uri și centrală, un rol major îl au colegii mei din Call Center (știm că li s-au dublat apelurile clienților BCR): jos pălăria tuturor !

Ce poți face/ ce îți propui să faci pentru a susține colegii din echipa ta?

Maria

Implementarea New Ways of Working m-a ajutat să comunic mai structurat cu colegii mei, iar acum continuăm să avem “întâlniri” zilnice în care discutăm aspecte de organizare și ne punem la curent cu subiectele fierbinți pentru noi, în acest caz amânarea la plata a ratelor la credite :)

Întâlnirile nu mai sunt în fața unui white-board, ci în fața telefonului folosind diferite aplicații; important este că ne auzim zilnic și reușim să ne bem și cafeaua împreună, în felul nostru.

Bogdan

Cred că pe lângă instrumentele online de contactare este foarte important să discutăm și ascultăm vocile (efectiv) colegilor noștri. Funcționăm în rotație, 50% la birou – 50% acasă și ne auzim frecvent prin teleconferințe/video-call-uri.

Practic: ne vedem, auzim, dar nu ne mirosim