



### **Секция 1 – Данни за контакт**

Кандидатура за категория: „Най-ангажиран към УЧР организационен лидер на годината“

Име и Фамилия	Димитринка Гринко
Компания	Алфа Кол България АД
Позиция	Изпълнителен директор, член на борда на директорите

### **Секция 2 – Мотивация за участие**

Моля, опишете мотивацията си да се включите в конкурса в посочената от вас категория и защо смятате, че заслужавате да спечелите наградата в нея. Максимален обем: 1 страница.

### **Секция 3 – Описание на кандидатурата**

Моля, опишете постиженията, с които кандидатствате в избраната категория. Посочете конкретни факти, конкретни постигнати резултати, областите на личната си удовлетвореност от постигнатото, мненията на ръководители/подчинени/колеги /моля, цитирайте 3 до 5 мнения, като посочите имената на участниците и координатите им за връзка/. Максимален обем: 3 страници.

## Секция 4 – Приложения

### Информацията, изпратена по тази секция, не се публикува.

Моля, приложете доказателства, подкрепящи вашата кандидатура, като:

- към всяко описание на факт, посочен в **Секция 3** от този формуляр, посочете референция към съответно доказателство: разработени програми, стратегии, политики, планове, проектна документация, презентации, комуникация, обратни връзки от ръководители/подчинени/колеги, сертификати, споразумения, снимки и т.н.;
- към всеки посочен резултат в **Секция 3** от този формуляр посочете референция към съответното доказателство: доклад за резултати, анализ, статистика и др., имащи характер на официален документ. Допустими доказателства са също извлечения от имейл комуникация, презентации, снимки от събития и т.н.

Всички доказателства се представят в приложение към настоящия формуляр. Като приложение, моля, изпратете и актуално ваше CV.

#### **Кратко представяне:**

**Димитринка Гринко- Изпълнителен Директор, Член на съвета на директорите на Алфа Кол България АД.**

Притежава дългогодишен опит в сферата на събиране на просрочени вземания и кол център услуги. Своето професионално развитие започва през 2004 г. в "Джет Файнанс Интернешънъл" като агент събиране на вземания. През 2006 г. се присъединява към екипа на UniCredit Consumer Financing, част от UniCredit Group, а през 2009 заема позицията Директор на фирма "Сайкъл Кредит България", част от ICAP Group.

Г-жа Гринко притежава бакалавърска степен по маркетинг и реклама от УНСС и магистърска степен по фирмен мениджмънт и контролинг от Стопанската академия в Свищов. Владее свободно три езика – английски, немски и гръцки.

Г-жа Гринко е член на Асоциация на колекторските агенции в България, Българска асоциация за управление на хора, БДВО- Българско дружество за връзки с обществеността и други.

#### **Мотивация за участие**

Моят професионален опит до момента е в сфера, в която обикновено работят млади хора, за повечето от които това е първа месторабота и това е мястото,

където те изграждат трудовите си навици. Това ме кара да се отнасям особено отговорно към темите свързани с управление на хора и екипи. Въпреки, че аз не съм специалист в областта на човешките ресурси, за мен е много важно как работя с екипа си и по какъв начин ги мотивирам, за да дадат най- доброто от себе си.

Това е и мотивацията ми за участие в конкурса. Вярвам, че най- ценния ресурс на всяка компания са неговите служители.

### **Описание на кандидатурата**

За да мога да държа интереса на екипа си към постигане на високи резултати се стремя непрекъснато да им давам добър пример и да ги амбицирам да надскочат себе си всеки ден. Това е особено важна и отговорна част от моята работа.

За целта отделям доста време и средства за провеждане на различни инициативи като обучения, бонусна система и игри, проекти чрез които всеки един може да развива себе си и да се запознава с добри практики от пазара. Ще спомена за всеки от тези компоненти по отделно, тъй като те са част от метода ми на работа и поради тази причина са въведени и като стандарти в управляваната от мен компания.

1. Обучения – Провеждаме два основни типа обучения на всеки служител:

- a. Встъпително – това е обучението , което преминава всеки един наш служител независимо от опита, които има и резултатите постигнати при предишен работодател. Оценявам знанията на всеки един от колегите си, но важно за мен е да се представи нашия модел на работа пред всеки един служител. То обхваща три основни групи теми:
  - i. Вътрешни правила за работа, Компанията, Структурата , Екипа ( подробности може да видите в приложената програма за обучение)
  - ii. Запознаване с професията на Кол център агент и спецификите ѝ
  - iii. Продуктово обучение- на база проекта, по който ще работи новопостъпилия служител се провежда третата част от обучението, която е насочена към запознаване с продуктите и услугите на съответния ни клиент както и спецификата за работа по проекта.

- b. “On the job” Обучение и коучинг – след преминаване на въстпителното обучение всеки един служител бива прикрепен към съответния екип. Този екип има специално делегиран Супервайзор, чиято роля освен мониторинг, рипортинг и комуникация със съответния клиент възложител на преоекта е да извършва обучения в процеса на работат, да помага на всеки да коригира пропуските си и да подобрява представянето си.
- c. Обучения насочени към развиване на умения и компетенции необходими ни в работата

2. Бонусна система и допълнителни игри и инициативи – за мен винаги е било важно хората да бъдат мотивирани и оценявани според личното си представяне и според приноса си за постигане на общата цел. В нашата работа екипния дух е особено важен, но не остават незабелязани и личните качества и принос на всеки служител. Вярвайки в това, изградихме бонусна система, която е изцяло базирана на доброто представяне на всеки един служител и на тази база, той може да получава заплащане, което да го кара да работи повече и повече. Освен бонуса за резултати доста често обявяваме игри и инициативи, които дават възможност на добрите да получат допълнителен бонус в рамките на деня или седмицата в зависимост от играта.

Тй като за мен е особено важна обратната връзка на колегите ми, периодично провеждаме анкети свързани с работния процес, обстановка, отношение и други важни за нас показатели, за да можем да подобряваме представянето си.

3. Проекти:

- a. Alpha Success – това е проект, които има за цел да зпознава служителите ни с истинското лице на Успеха. Под формата на беседи , с хора, които са постигнали значителен напредек в своята облас, младите ни колеги имат възможността да видят какво означава да успееш , колко струва и какво трябва да си готов да дадеш от себе си, за да стигнеш там където искаш.
- b. Агент на месеца- всеки месец отличавам един от служителите на компанията с Грамота и допълнителен подарък и го обявяваме за Агент на месеца.

Всички тези инициативи се отразяват на фейсбук страницата на Алфа Кол България , като имаме за цел да покажем,че в България има много работодатели, които се грижат

за това служителите им да постигат добри резултати на база мотивация и желание, а не принудени от обстоятелства и причини.

Повече за всички тези инициативи, както и обратната връзка на колегите и партньорите ни ще намерите в секция 4 , където прилагаме информация за тях.