

# Vērtības: Kāpēc un kā tās iedzīvināt?

Agnese Strazda, SEB bankas Komunikācijas pārvaldes vadītāja



Valsts kanceleja

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais  
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

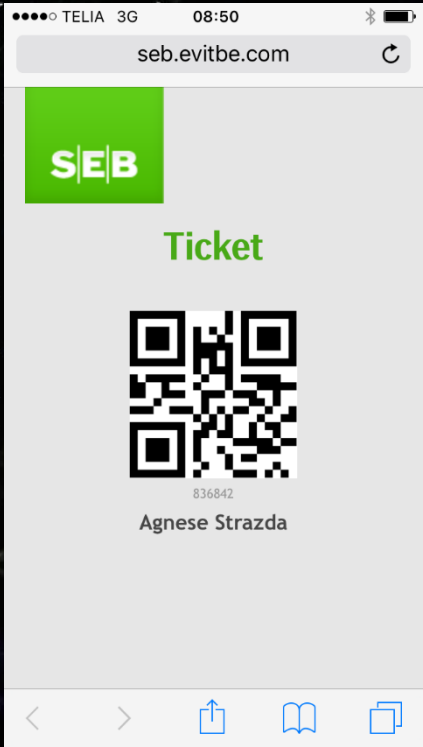
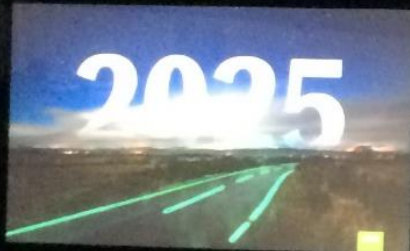
**Vērtības = svarīgi un ilgā termiņā realizējami ideāli**

**Vērtībām = ietekme uz cilvēku uzvedību un  
attieksmi**



**Vīzija:** Nodrošināt pasaules līmeņa servisu

**Vērtības:** klients kā prioritāte, vienkāršība, sadarbība, atbildība



••••• TELIA 3G 08:50

seb.evitbe.com



Ticket



836842

Agnese Strazda





Pasaules līmeņa serviss –  
nākamais solis

# 2025

Strādāt, 15. novembrī, pulksten 10.30  
arī SEB Latvijas filiālē piedalīsies  
SEB Latvijas bankas darbinieki

Centrālās, 17. novembrī, pulksten 10.30  
piedalīsies darbinieki SEB  
SEB Latvijas bankas filiālēs un SEB





Tu nevari pārdot ārēji, ja  
nespēj pārdot iekšēji

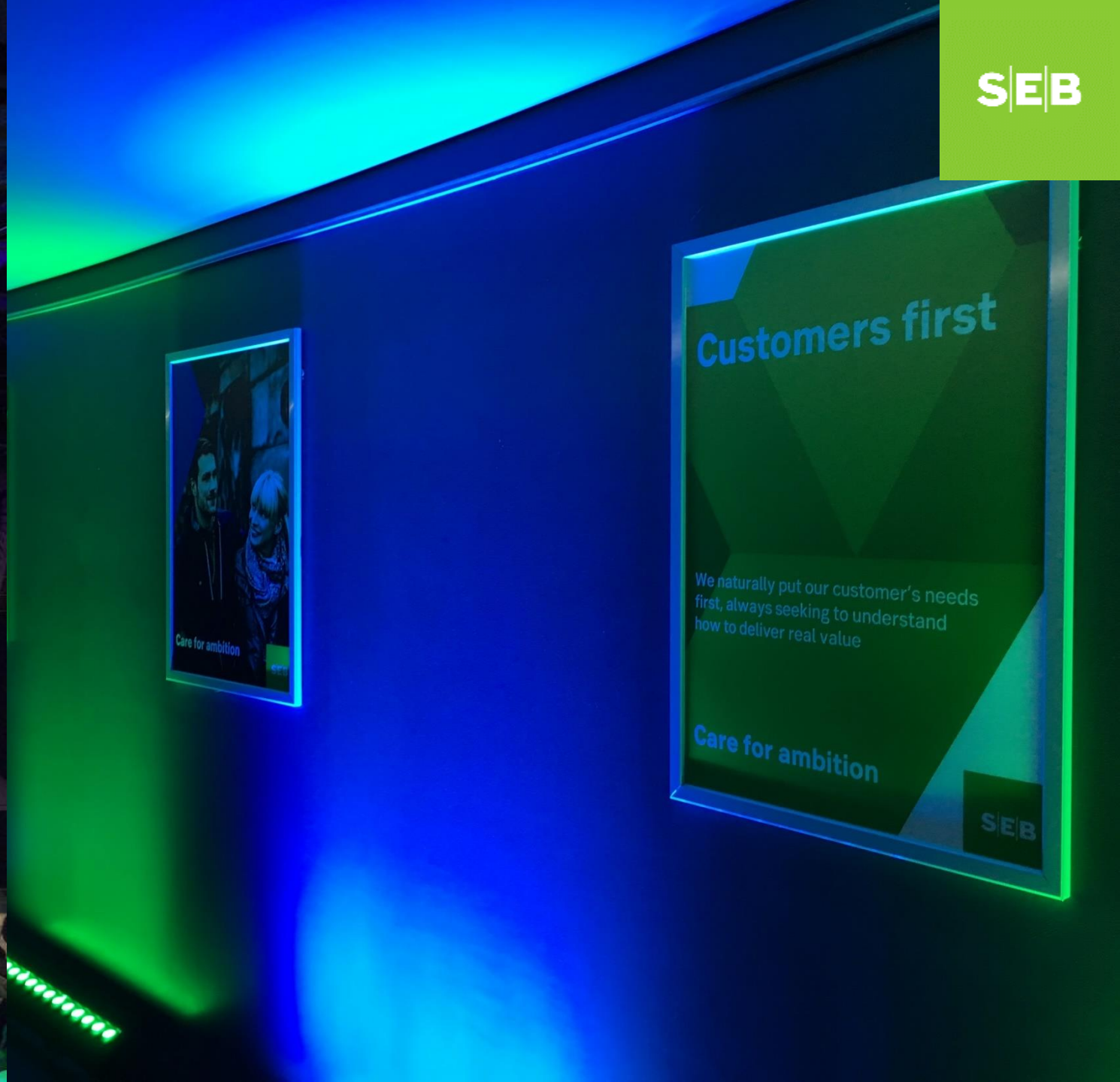






SEB  
Laipni aicināti SEB komandā!  
Ieva Tetere

~12:15 91  
~16:00



SEB



## SEB invites to play the Values!

### CHALLENGE

In a company with more than 1 200 employees how can you ensure, that all employees know company's values and use them in their daily work?

### SOLUTION

Values can also be played! 1200 employees in 200 teams take part in SEB Value Game - specially created game, that tells about SEB values and makes employees discuss, how can we bring high service both internally and to our customers.

### RESULTS

NPS research shows – we have reached our target to have NPS at least 55%. Voice survey shows: 85% of employees clearly see, how their work contributes to achieving the business area overall goals.





SEB Value Game / Team work





SEB



Mūsu vērtības: **Klients pirmajā vietā**

Šī ir viena no četrām SEB bankas vērtībām, ar kuru sastopamies ik dienu. Klientu apmierinātību ar bankas sniegtajiem pakalpojumiem un lojalitāti raksturo NPS indekss. Skaties NPS rezultātus speciāli izveidotajā NPS lapā.

Lasi vairāk intrā



SEB

Mūsu rīcība atbilst mūsu vērtībām

Klients pirmajā vietā  
Atbildība  
Sadarbība  
Vienkāršība



# Mērķis, vīzija un pamatvērtības

## Mūsu mērķis

Uzņēmējdarbības gars un inovatīvi risinājumi ir atslēga uz labāku pasauli. Mēs atbalstām mērķtiecīgu rīcību gan labos, gan mazāk veiksmīgos laikos.

## Mūsu vīzija

Nodrošināt klientiem pasaules līmeņa servisu.

## Mūsu vērtības

Mūsu pamatvērtības ir vairāk nekā četri vārdi. Tās ir mūsu iekšējais kompass, kuram mēs sekojam, tiecoties īstenot mūsu vīziju. Vērtības palīdz mūsu centienos sniegt pievienoto vērtību mūsu klientiem, attaisnot mūsu klientu gaidas un iegūt viņu uzticību. SEB izvērtē un seko līdzi, kā mēs pielietojam praksē mūsu pamatvērtības.

## Klients pirmajā vietā

Mūsu prioritāte ir klienta vajadzības. Mēs cenšamies tās izprast, lai piedāvātu atbilstošu risinājumu.

## Atbildība

Mēs esam ieinteresēti klienta panākumos un atbildīgi par savu rīcību.

## Sadarbība

Mēs sasniedzam vairāk, sadarbojoties. Mēs dalāmies, izaicinām un mācāmies no mūsu pieredzes kā komanda.

## Vienkāršība

Mēs tiecamies sarežģītas lietas padarīt vienkāršas. Mēs novērtējam mūsu klientu laiku, būdami sasniedzami, atklāti un pārredzami.

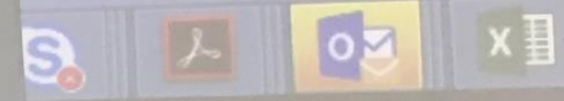
No  
teh  
dar




# MĒS GRIB

Vidējā profesionālā, augstākā vai nepabeigta augstākā izglītība IT nozarē.

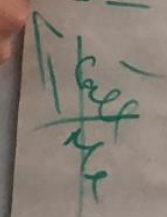
Labas latviešu, angļu un krievu valodas zināšanas.



 MISIJA (KARTEĀS 12. ELAB)  
 2. TU IEGŪSI IESPĒJAS:  
 X IEGŪSI GANDARĪJUMU PAR IZCIŅA SERVICI SNIEGTĀM  
 1. PALĪDĒSI KLIENĀM RAST LABĀK RĪKINĀJUMU / IZŅĒLI / ĒMUMU  
 3.

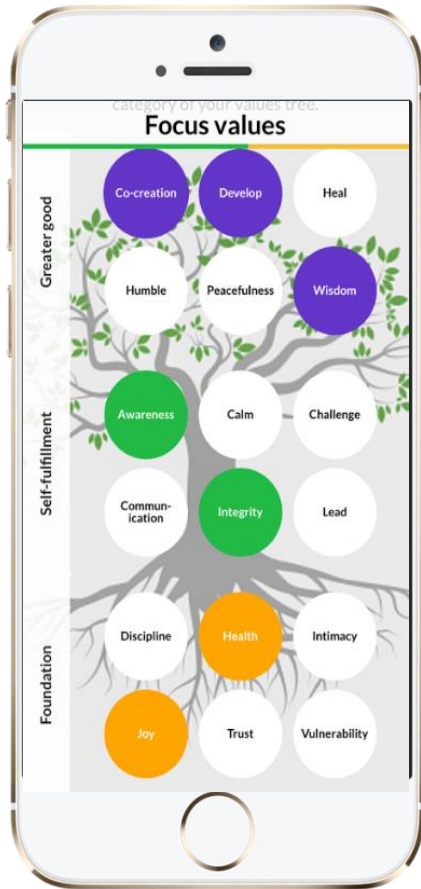
NĀC STRĀDĀT PAR KLIENTU APKALPOŠANAS SPECIĀLISTU!

(IKDIENĀS PIENĀK.) TU: TEU VAJADZĒS:  
 LAI STRĀDĀTUPIE:  
 • PALĪDZĒSI KLIENĀM APĢŪT INTERNETBANKAS IESPĒJAS

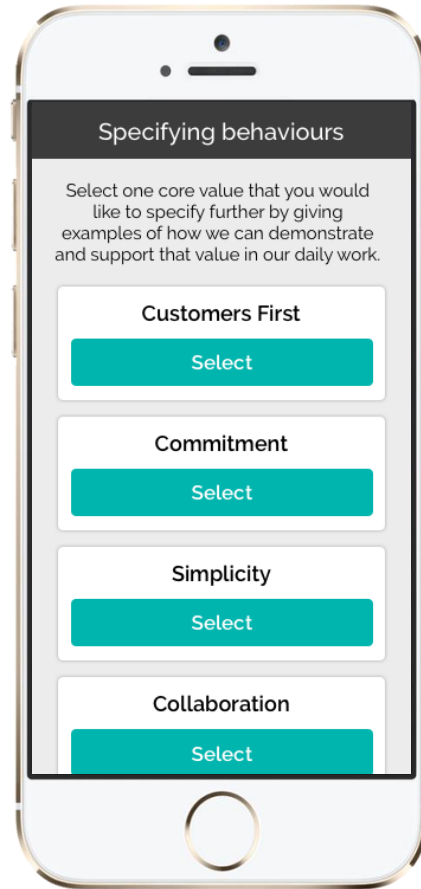




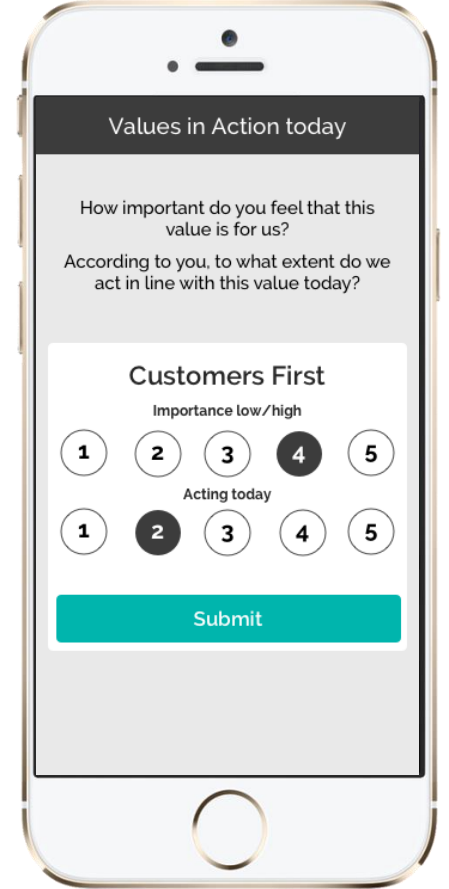
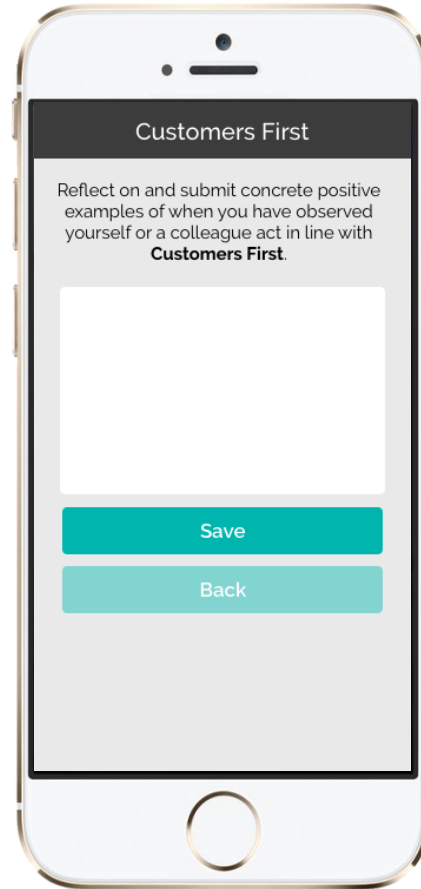
# Values in action: vērtību aplikācija



Norādi 7 personīgās vērtības



Mini piemērus katrā no SEB vērtībām



SEB vērtību novērtējums

	Derīgas atbildes					Komandas vidējais punktu skaits	% Labvēlīgs vērtējums 2018.gadā	% Labvēlīgs vērtējums 2017.gadā	Finanšu sektors
		% Labvēlīgs vērtējums	% Neitrāls vērtējums	% Nelabvēlīgs vērtējums					
<b>SEB Vērtības</b>									
9. Mans vadītājs konsekventi ievēro SEB vērtības.									
Latvia EXCLUDE Mūkusalas iela 101, Rīga	780					4.46	95%	92%	--
SEB Baltic	2,016					4.54	95%	94%	--
SEB Overall	12,701					4.42	89%	88%	--
10. SEB darbība atbilst organizācijas vērtībām.									
Latvia EXCLUDE Mūkusalas iela 101, Rīga	780					4.15	87%	79%	--
SEB Baltic	2,016					4.20	85%	83%	--
SEB Overall	12,701					4.00	77%	73%	--
<b>Klients pirmajā vietā</b>									
11. Esmu piedalījies apmācībās, kas nepieciešamas izcilam klienta servisam.									
Latvia EXCLUDE Mūkusalas iela 101, Rīga	780					3.98	81%	70%	76%
SEB Baltic	2,016					4.20	86%	80%	76%
SEB Overall	12,701					4.07	80%	78%	76%
12. Klientu/iekšējo sadarbības partneru problēmas tiek atrisinātas ātri.									
Latvia EXCLUDE Mūkusalas iela 101, Rīga	780					3.65	62%	56%	78%
SEB Baltic	2,016					3.89	73%	70%	78%

# Jautājumi?