

Vysoká škola technická a ekonomická
v Českých Budějovicích

Ústav podnikové strategie

Bc. Řízení lidských zdrojů

Závěrečná zpráva
o průběhu semestrální
praxe

Daniel Rada

2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem závěrečnou zprávu o průběhu semestrální praxe vypracoval/a samostatně a že údaje zde uvedené jsou pravdivé.

V Českých Budějovicích, dne: 8. 5. 2023



.....
vlastnoruční podpis

Obsah

1	Úvod	1
2	Náplň a průběh praxe.....	2
3	Zhodnocení praxe studentem.....	6
4	Závěr.....	7
	Přílohy.....	8

1 Úvod

Společnost 4fin Better Together se zaměřuje na komplexní finanční a majetkové poradenství a makléřské služby. Společnost vznikla v roce 2019 odloučením zhruba 700 poradců od společnosti Fincentrum poté co tuto společnost koupila 100 % podílem švýcarská investiční společnost Swiss Life Select. Jádrem této společnosti se tak skládá z poradců, kteří měli již v té době více jak 15 let zkušeností v oboru. Společnost 4Fin má své finanční poradce a makléře na celém území ČR, hlavní centrála se, avšak nachází v Praze. Na chodu společnosti se podílí přes 1300 spolupracovníků.

V roce 2022 koupila tato poradenská společnost českou franšizu realitních kanceláří Century 21 a přidala tak k finančnímu poradenství i novou oblast působení a to realitní. K dnešnímu dni je hodnota všeho, co společnost klientům spravuje v celkové výši 19,3 mld. Kč.

2 Náplň a průběh praxe

Praxe v této společnosti trvala bez pár dnů 3 měsíce, konkrétně od 1.2.2023 do 27.4.2023. Celková délka praxe v této společnosti činila 520 hodin.

První den nástupu jsem se seznámil s BOZP a PO společnosti, byl jsem informován o pracovním řádu a o průběhu a náplni mých praxí, druhý den jsem pak byl svým vedoucím proveden informačním systémem EKO, personální databází a pomocným softwarem pro práci. IS EKO je na míru vytvořená databáze a aplikace pro společnost 4fin a shromažďuje velkou část potřebných informací a nástrojů pro výkon práce. V dalších dnech jsem již dělal různé činnosti a úkoly.

Už v prvním týdnu jsem byl pověřen jak jednoduchými úkoly (skartování, tisk, příprava dokumentů a smluv), tak i těmi zcela plnohodnotnými. Vyhledával jsem smlouvy a klienty podle potřeby svého vedoucího, zároveň jsem pak podle pokynů vyplňoval a přidával informace a údaje, připojoval k jednotlivým lidem smlouvy, psal poznámky (např. do kdy má klient zaplatit danou smlouvu či, jestli je třeba další schůzka + vlastní poznámky od vedoucího). Po několika dnech se k mým pracovním činnostem přidala i komunikace s partnerskými společnostmi (společnosti se kterými má 4fin uzavřenou nějakou formu spolupráce), což jsou zejména různé banky a pojišťovny. Volal jsem, či procházel webové stránky společností a zjišťoval a ptal se na různé informace, které zajímaly přímo klienty nebo je vedoucí potřeboval zjistit a ověřit, aby dokázal správně poradit klientovi. Musel jsem zjistit například, jestli daná společnost v rámci svých nabídek je ochotna pojistit klienta a jeho rodinu se specifickými zdravotními omezeními nebo jestli daný nabízený balíček kryje zajištění autoservisu pro klientovo auto i za hranicemi ČR v případě poruchy. Zjištěné informace jsem v té době ještě předával pouze svému vedoucímu.

V následujících 2 týdnech jsem také absolvoval řadu nutných školení v rámci investic, pojištění, úvěrů, tvorby finančních plánů, ale taky školení, jak komunikovat s klientem nebo jak vybírat nové potenciální obchodní zástupce. Školení o komunikaci s klienty bylo hlavně o správných praktikách a metodách komunikace a o správném použití tónu hlasu. Probíralo se, jak se máme představovat, co říkat, jak psát emaily a vhodně a věcně podávat informace. Po absolvování školení a kontroly dovednosti od mého vedoucího, jsem již poprvé začal komunikovat i s klienty. Komunikace probíhala jak pomocí emailů, tak v některých případech i telefonicky. Jednalo se zejména o odpovídání na dotazy klientů, ale také jsem jim posílal

dokumenty, připomínal schůzky, zjišťoval včasné zaplacení smluv, komunikoval problémy a zprostředkoval část komunikace mezi klientem a mým vedoucím (**Plnění výstupu 3**).

Během školení (vybírání potenciálních obchodních zástupců), které školil můj vedoucí, mi bylo ukázáno, jakými způsoby se tito zástupci hledají, jak probíhá jejich zápis do databáze a jaké informace mám sbírat. Následně jsem vyhledával možné kandidáty a zapisoval je do databáze. Poté jsem tyto informace předával svému vedoucímu. (**Plnění výstupu 1**).

I když komunikace s klienty a partnerskými společnostmi, včetně tisku a přípravy dokumentů byla činnost, které jsem se věnoval skoro po celou dobu praxí, měl jsem i možnost vytvářet i základní finanční plány, dle informací a potřeb klientů. Vše se dělalo přes IS EKO, kde se zadávají různé parametry a hodnoty a z nich pak sama aplikace vytvoří doporučený finanční plán, který lze pak dále ještě upravovat. Mimo jiné jsem měl možnost účastnit se obchodních jednání s klienty spolu s vedoucím, kde jsem zaznamenával informace o klientovi a jeho požadavky a dotazy do databáze. Z těchto informací jsem byl schopen vytvořit postupně základní finanční plán. Pro několik významnějších klientů, jsem také odevzdával na katastrální úřad zástavní smlouvy. Protože se poměrně často mění různé nabídky partnerských společností, měl jsem možnost zúčastnit se workshopu, který je obvykle jen pro obchodní zástupce. Toto školení se týkalo změn v rámci partnerských společností.

Po měsíci a něco jsem dostal možnost účastnit se porady manažerů, kde se řešil výběr a průběh náboru potenciálních obchodních zástupců. Na této poradě zkušenější manažeři sdíleli s méně zkušenými svoje know-how a poznatky, zároveň se zde všichni domlouvali na cílovém počtu nových zástupců, které se pokusí získat pro společnost (ČB a okolí), včetně postupů pro jejich získání. Také jsem se mohl později jako pozorovatel účastnit začátku toho, jak manažeři takové obchodní zástupce nabírají. (**Plnění výstupu 1**).

Dále jsem se účastnil další porady, během které manažeři probírali, jak odměňovat a motivovat obchodní zástupce. Domlouvalo se zde například dočasné zvýšení provize za sjednání investičních fondů či různé odměny za stabilní růst vlastních kmenů (**Plnění výstupu 2**).

Další možnost pro **Plnění výstupu 1**, jsem dostal na poradě manažerů, kde si daný manažeři mezi sebou sdíleli výsledky a úspěšnost jejich pokusů o získání nových obchodních zástupců. Cílem této porady bylo, sdílet informací o kandidátech, vyhodnocení kandidátů, zpětná vazba, sdílení úspěšných postupů a také to, aby si následně manažeři mezi sebou tyto kandidáty nebrali. O pár dní později jsem se účastnil finální fáze náboru dvou nových obchodních zástupců a měl jsem tak možnost vidět celý průběh náboru.

Další den jsem kromě běžných činností měl možnost účastnit se školení pro obchodní zástupce, kde zkušenější manažer sdílel znalosti, metody a zkušenosti s motivací a odměňováním asistentů. **(Plnění výstupu 2).**

V rámci vedení personální agendy jsem měl možnost spolupracovat s hlavní asistentkou. Ta má na starosti personální podporu v oblasti ČB a komunikaci s centrálou v Praze. Dostal jsem školení o tom, jak se vede v této společnosti personální agenda a v následujících dnech jsem měl za úkol podílet se na zakládání osobních spisů, tisku a kontrole pracovních smluv a přidávání dalších dokumentů do těchto osobních složek. Po podepsání pracovních smluv, dalších dokumentů a založení osobních spisů pro nové spolupracovníky, jsem ještě sbíral a zakládal dokumenty o absolvování zkoušek a certifikacích pro výkon finančního poradenství, včetně dalších doplňkových zkoušek (úvěry, pojistky...). Toto vše jsem naskenoval a v elektronické podobě podle jména a podle typu dokumentu uložil do databáze, kde jsou tyto dokumenty k nahlédnutí pro manažery a asistenty/ky. Následně jsem tyto dokumenty v tištěné podobě shromáždil a nechal jsem je odeslat na centrálu v Praze, zároveň jsem na tuto centrálu zavolal a informoval je o nových finančních poradcích i dokumentech co jsou na cestě. **(Plnění výstupu 4) + (Plnění výstupu 3).**

V posledním měsíci svých praxí v této společnosti jsem se mohl účastnit poslední porady v době praxí. Jednalo se o poradu manažerů a domlouvala se nová časově omezená odměna pro obchodní zástupce. Vzhledem ke spokojenosti partnerské pojišťovací společnosti se společností 4fin a zároveň pro propagaci jejich nabídek se nakonec podařilo domluvit zdvojnásobení provize pro obchodní zástupce za každou sjednanou životní pojistku o předem určené hodnotě a zároveň i 10% sleva pro každého nového klienta **(Plnění výstupu 2)**. Zároveň jsem měl možnost podílet se na náboru nového asistenta pro obchodního zástupce **(Plnění výstupu 1)**.

V posledních dvou týdnech praxí u společnosti 4fin jsem měl možnost podílet se ještě na 2 významných aktivitách. První aktivitou byla pomoc a následné zaučování nového asistenta, kterého jsem v průběhu jednoho týdne zaučoval a vysvětloval a ukazoval mu hlavně, co obnáší práce asistenta. Ukazoval a pomáhal jsem mu s prací s IS EKO (vyhledávání, zápis dat, vkládání smluv apod.), také jsem mu ukazoval, jak komunikovat s klienty a partnerskými společnostmi, včetně komunikace s ostatními v rámci společnosti 4fin a jak získávat potřebné informace. Odpovídal jsem mu na dotazy a snažil jsem se ho během týdne naučit potřebným základům a urychlit tak jeho aklimatizaci ve společnosti **(Plnění výstupu 2) + (Plnění výstupu 3) + (Plnění výstupu 1)**.

Druhou aktivitou byla asistence a pomoc s přípravou školení a workshopu. Na školení, jehož tématem bylo vyjednávání, jsem pomáhal tisknout a připravovat podklady a pomáhal jsem

zabezpečit chod školení (poslání emailu účastníkům školení, zarezervování školící místnosti, příprava techniky, zajištění lehkého občerstvení). Na pravidelný workshop, který se týká aktualit na finančních trzích, jsem dostal za úkol připravit část novinek, které se týkají investic a akcií. Na zpracování tohoto úkolu jsem použil stránky: bulios.cz, seakingalpha.com a wsj.com. Tohoto workshopu jsem se také o pár dní účastnil (**Plnění výstupu 2**).

Bohužel samotná pobočka v ČB se nestará o komunikaci s veřejnou nebo státní správou v oblasti HR, neboť toto řeší centrála v Praze, proto jsem nemohl výstup 5 splnit.

3 Zhodnocení praxe studentem

Jako největší přínosy absolvování své praxe ve společnosti 4fin vnímám možnost vyzkoušet si, jak vypadá převod teorie do skutečné praxe, možnost si vyzkoušet a zjistit, jak to vše funguje a probíhá v reálném prostředí. Také příležitost vidět a vyzkoušet si více druhů práce. Dále jsem velmi rád, že se mi díky praxi podařilo navázat několik zajímavých kontaktů, včetně nabídky další spolupráce od této společnosti.

Žádné návrhy ani náměty na zlepšení průběhu praxe nemám. Společnost se mi snažila maximálně vyhovět ve všem, jak v mých osobních potřebách, tak potřebách praxe.

4 Závěr

Během absolvování praxe jsem splnil všechny výstup až na výstup 5, protože se komunikace se státní a veřejnou správou v oblasti HR řeší pouze v centrále v Praze. Společnost 4fin a můj vedoucí se mi snažili vytvořit co nejlepší podmínky pro absolvování praxí, včetně seznámení se s co největším spektrem a počtem aktivit v rámci HR a jejich dostatečným procvičením. Praxe ve společnosti 4fin mě velmi obohatila jak na zkušenostech, tak i kontaktech a jsem rád, že jsem mohl praxe plnit právě v této společnosti. Jsem také rád za nabídku další spolupráce a že díky této zkušenosti jsem si mohl udělat více jasno o tom jak se chci v oblasti HR profilovat. Celkově tyto praxe hodnotím velmi pozitivně.

Přílohy

Příloha 1: Název přílohy