

ВОВЛЕЧЕНИЕ УДАЛЁННЫХ СОТРУДНИКОВ – ЗАДАЧА РУКОВОДИТЕЛЯ №1

Совместное планирование:

- Целей на неделю (по понедельникам)
- Активностей – звонки, on-line встречи, КП
- Отчётности – метрики, время и формат
- Задач на день – сам себе и вы ему ставите

Вовлечённость -это состояние полной погруженности в происходящее, отсутствие отстраненного взгляда, это когда человек находится внутри чего-то, соединен с ним, как активный участник.

Лучший способ вовлечения сотрудников это **совместное делание.**

Т.е. ваша задача как руководителя не нарезать сотрудникам задачи на период, а совместно с ними выработать цели, план, способы и необходимое количество активностей.

При простом нарезании задач, вы скорее всего столкнётесь с сопротивлением сотрудников, а работая удаленно можете даже не понять, что оно возникло.

ВОВЛЕЧЕНИЕ УДАЛЁННЫХ СОТРУДНИКОВ – ЗАДАЧА РУКОВОДИТЕЛЯ №1

- **Планирование недели**
Понедельник с 9:00 до 10:00
- **Бодрящая планерка**
Ежедневно (кроме понедельника) 09:00 – 09:15
- **Подведение итогов/Завершение дня**
Ежедневно (кроме пятницы) 17:45 – 18:00
- **Анализ недели**
Пятница с 16:00 до 16:45
- **Проектные, тематические, проблемные**
По необходимости

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОТДЕЛА

Внедрение новых нормативов, правил и показателей эффективности:

- Количество звонков в день – больше, меньше, без изменений?
- Количество on-line встреч - сколько?
- Качество звонков и встреч - запись звонков и скайпов обязательно
- Конверсия – что с ней происходит и какая теперь целевая?
- Скорость обработки заявок – быстрее или медленнее
- Соблюдение дисциплины и заполнение CRM – по каждому клиенту каждое действие.

Необходимо объяснить людям, зачем такие меры и правила вводятся!

1. Привлечение новых клиентов

- Идентификация целевой аудитории
- Лидогенерация
- Первичные сделки
- Работа с другими каналами сбыта (тендеры, агентский и пр. каналы)

2. Работа с текущей базой

- Развитие текущей базы (допродажи)
- Удержание и сохранение клиентов, контроль оттока клиентов
- Работа по повышению лояльности клиентов
- Сбор дебиторской за должности

3. Возврат ушедших клиентов

- Получение обратной связи по причинам расторжения, анализ и устранение возможных недостатков
- Выявление условий возврата