

Понедельник.

- И вообще, нам пора внедрять новые методы обучения персонала, как-то совершенствоваться, развиваться! Сегодня существует много способов, литературы различной. Займись! Нужно получить настоящий хороший результат.

- Хорошо, а как...

- Не знаю! Давай, вначале, предложения, а потом будем смотреть. Все! Я сейчас все равно ничего не смогу сказать, давай, покажи что-нибудь.

Вторник.

...не знаю..., что бы это могло быть..., может..., наверное лучше..., так..., или сюда..., а если... Точно! Все! Я понял! Это можно сделать и я даже знаю как! А если получится, то...!!!! Решено!!!

Среда.

- Я все придумал! Нам не нужно никого брать, мы начнем с себя!

- Как это?

- А так. Соберемся нашим коллективом и обсудим свои текущие проблемы. А обсуждение проведем специальным образом, которое поможет нам найти новые направления для улучшения.

- И что?

- Что «что»? Если мы говорим о новых подходах, развитии и т.д., то именно этим и нужно заниматься.

- Так я ж тебе говорил, возьми кого-нибудь, а я посмотрю. Зачем с нами что-то делать, у нас и так все понятно. Я сам знаю, как все должно быть. Покажи мне, что с сотрудниками можно сделать. Что там будет происходить? Не нужно все. Маленький кусочек. На час. А я скажу: да, или нет.

- Чтобы сказать «да», или «нет» нужно на себе это попробовать. Задача стоит одна, но самом деле - их две. Первая – это сделать что-то развивающее, а вторая – самому попробовать и понять, насколько это может быть эффективно.

- Да.

- Так вот я и предлагаю начать с себя. Так мы и участниками побудем и увидим,

изменится ли что-то вокруг нас, и плюс сами разберемся с какой-нибудь своей проблемой, решим ее. А после, можно будет говорить нужно ли такое другим сотрудникам и как эти новые формы развития внедрять.

- У нас нет проблем! Я знаю, как их решать!

- Значит, не будем о проблемах. Просто поговорим о том, что у нас происходит. В любой момент сможем остановиться. Здесь ведь главное сам способ попробовать, метод.

- Это, как бы, да. Но ты меня запутал. Никакой конкретики. Ты можешь точно сказать, что будет.

- РАЗ-ВИ-ТИ-Е!

- Все! Закончили! Давай, додумай все хорошенько! Готовься на пятницу, на час. Покажешь маленький кусочек! Я - просто наблюдатель!

Четверг.

... наблюдатель..., что ж тебе показать?... а чего это ты, вдруг, наблюдателем заделался?.., кто это сказал?... будешь ты самым главным участником..., протянем мы тебя по всем позициям..., но получится ли эти новые методы внедрить?..., я точно знаю, что ты «превратишься», но как тебе показать, что ты сам сдвинулся?..., что же делать?... может плюнуть?... но я же знаю, что это работает..., как мне это внедрить?...

- Как ты умудрился организовать себе такую проблему?

- Я просто не хочу заниматься ерундой. Хочется чего-то «настоящего», хочется свои силы попробовать, все умения свои применить. Не знаю... Не могу я уже по-старому, не интересно!

- А ты можешь допустить, что организация, в которой ты пытаешься реализовать свои идеи, живет в жесткой административной схеме: управляющий назначается, он действует по нормам, а его личные интересы могут вообще не совпадать с интересами коллектива?

- Ну... Могу... вроде бы...

Пятница

- Что сейчас будет происходить? Есть много способов, как заниматься развитием, саморазвитием, выйти на новый уровень, добиться значительных результатов и т.д. Так вот, один из таких способов говорит о том, что первое, что нужно сделать, - это восстановить, смоделировать, вспомнить все, что мы уже делаем. Т.е. за новое на первом этапе браться не стоит. Это будет потом. Вначале вспоминаем и фиксируем, как мы действуем сейчас: берем самую настоящую ситуацию и вспоминаем, что мы там делали.

Давайте попробуем. Поговорим о том, с чем мы сталкиваемся каждый день.

- С заявлениями клиентов?

- Да. С заявлениями. Как они к нам попадают, что мы с ними делаем и т.д. Как я говорил, на первом этапе мы должны восстановить все действия. А дальше будем анализировать.

- Та это легко... клиенты,... качество,... высокий уровень сервиса,... помощь в решении проблем,.. если он обратился, значит есть недоработки,... нужно уделять большое внимание..., это канал коммуникаций..., очень важно следить..., это наши глаза и уши..., благодаря этому мы понимаем..., и это должно быть самым главным..., и только благодаря этому...

- Я понял, спасибо. Только есть одно правило. Все, о чем мы говорим нужно как-то фиксировать: записывать, зарисовывать. Что б это были не просто сказанные слова, а обозначение действий. Можно схематично.

- Что тут рисовать?! Я ж тебе говорил: у нас все четко, и никаких проблем нет! Клиент – заявление – решение – ответ! Вот так: квадратик, стрелочка, квадратик стрелочка... Четыре квадратика, четыре стрелочки!

- А где тогда уровень сервиса, качество, глаза и уши, самое ценное? Слова одни – рисунок другой.

- ...? Стоять..., подожди..., при чем тут..., а я всегда говорил..., ты говоришь одно, а рисуешь другое..., а что, этого кто-то не знал?..., нет все не так!..., бумажка это несчастная, а того клиента ты и в глаза не видел..., а я..., рисуй давай, не болтай!..., а он..., да пошел ты!..., а что не так?... это ты мне рассказываешь, что какие-то проблемы решаешь?... а-а-а!..., у-у-у!!..., о-о-о!!!..., да не пудри мозги!..., кому ты это говоришь?!..., да сам пошел!..., взял шаблон – ответ написал и все..., причем тут качество?...

- Коллеги! Я вынужден вас остановить - время. Ну вот мы только попробовали двинуться в этом направлении, результат, как говорится, на лицо. Вполне понятно, что пока у каждого свое мнение и представление о том, что же происходит, и нет единого и целого понимания ситуации, внедрять что-либо новое бесполезно. Оно просто не будет принято. Поэтому, в начале, мы должны восстановить всю структуру действий и зафиксировать ее на бумаге. И если что-то в ней нас не устраивает, продумать за счет чего это изменить. Но такая работа должна быть проведена коллективно, так как мы с вами только что попробовали и за час работы с мертвой точки сдвинулись...

- Да, интересно было. Когда продолжим?

- Не знаю, давайте спросим у...

- Да, я скажу. Это была моя инициатива. Но я в шоке. Во-первых я удивлен, что все неправильно работают с заявлениями клиентов. Я так понял, что нужно срочно написать и утвердить новую процедуру. Именно этим я и займусь. А во-вторых, я не вижу смысла дальше продолжать. Так можно дообсуждаться непонятно до чего. А должно быть, как я говорил: клиент-заявление-решение-ответ. Ну и, наверное, я дополню еще некоторыми

квадратиками: обязательно будет про качество и сервис.
На этом все! Спасибо.

25.11.2015

ГШ.

{однакнопка}