



Специальный проект «Сопровождение изменений»

Наиболее типичные ошибки, которые компании совершают в процессе внедрения и реализации изменений:

1. Вместо того, чтобы определить стратегию и использовать её как компас, компания фокусируется только на операционном управлении
2. При разработке стратегии ставятся амбициозные цели, но они затем не конкретизируются в конкретные действия
3. Сформировав однажды план действий, команда не готова от него отступить, даже в случае серьезного изменения обстоятельств
4. Руководство настолько поглощено изменениями, что забывает про включение в процесс линейного персонала
5. Столкнувшись с проблемами делаются попытки действовать решительно, без достаточной проработки совершаемых действий и наоборот.
6. Внедряя новые процессы руководство ожидает незамедлительных позитивных результатов, но новые процессы ломают существующие устои, не успев создать новые процессы.
7. Также в условиях изменений, которые зачастую определяются как стрессовые, участники не следуют новым стратегиям и алгоритмам поведения, а действуют как привыкли.



Согласно исследованиям выделяется 5 основных причин неудачных изменений:

1. Нет четкого видения и плана, как его достичь.
2. Неудачные попытки транслировать планы в незамедлительные действия.
3. Команда не смогла выработать «свежие» инновационные идеи.
4. Команда не разделяет «спущенного сверху» видения.
5. Соппротивление изменением на всех уровнях компании.

Последовательность шагов при комплексном консалтинговом проекте:

1. Определение видения или «конечной цели» изменений.
 - a. Форматы проведения:
 - i. Интервью с заказчиком/фокус группой.
 - ii. Коучинговая сессия по определению целей.
 - iii. Стратегическая сессия по определению приоритетов.

- iv. Глубокая диагностика ситуации для определения реалистичного образа будущего.
- 2. Составление подробной «дорожной карты» по достижению определенного видения и каскадирование её на все уровни.
Форматы проведения: Тактические сессии, деловые игры, круглые столы, фасилитации, программа «Решение задач с помощью креативного мышления», программа «Управление проектами» и др.
- 3. Работа с персоналом по позитивному восприятию изменений.
 - i. Работа с руководителями по принятию изменений.
 - ii. Обучение руководителей фокусировке энергии своих подчиненных и их мотивации в условиях изменений.
 - iii. Работа с подчиненными по принятию изменений.Форматы проведения: индивидуальная работа, программа «Лидерство в условиях изменений», бизнес-симуляция «Завтра не такое, как вчера», круглые столы и др.
- 4. Оптимизация конкретных бизнес-процессов и областей деятельности (например, усиление продающего подразделения, выход на новый рынок, разработка нового продукта, повышение качества сервиса, изменение корпоративной культуры, подбор персонала и др.)
- 5. Фасилитация управленческого совещания «Первые результаты по внедрению новой стратегии».
- 6. Промежуточные итоги и определение корректирующих действий (в случае необходимости). – проводится в формате регулярных встреч и коучинговой поддержки.
- 7. «Празднование» успешного достижения поставленных целей.

В каких ситуациях имеет смысл обращаться к нам по специальному проекту «Сопровождение изменений» (комплексно или точечно).

- 1. В вашей компании принята новая стратегия и её нужно коммуницировать и исполнить
- 2. Компания вовлечена в процесс слияния и поглощения
- 3. Компания хочет совершить прорыв в своей работе, определить/скорректировать планы на будущее.
- 4. Произошли внешние события, существенно влияющие на деятельность компании:
 - a. Принятие нового законопроекта
 - b. Действия конкурентов
 - c. Политические изменения
- 5. Возникновение «негативных» ситуаций:
 - a. Невыполнение стратегии, снижение результатов
 - b. Стратегия на «сокращения и увольнения»
 - c. ЧП в компании
 - d. Появление «компрометирующей» информации
- 6. Компания находится в ситуации неопределенности
- 7. Компания запускает новое направление бизнеса или выходит на новые рынки
- 8. Компания существенно меняет корпоративную культуру и/или существующие бизнес-процессы.

Если вы находитесь в ситуации изменений или скоро к ним подойдете, то обратитесь к нам, и мы будем надёжным соратником на вашем пути к успеху.

Ключевые тренинговые программы

Менеджмент в условиях изменений - программа из 20 модулей, направленная на обучение важнейшим навыкам и умениям, необходимым менеджеру для эффективного управления коллективом в современных условиях бизнеса. Отличительная черта данной программы состоит в том, что она позволяет клиенту самому выбирать наиболее актуальные для него модули и создавать на их основе синтетический тренинг, который позволяет повысить квалификацию менеджеров наиболее эффективным и экономичным способом, не прерывая их активную работу в компании.

Активатор продаж – направлен на то, чтобы помочь компаниям-клиентам реактивировать свои отделы продаж и в сжатые сроки существенно увеличить доходы своей компании. Проект предусматривает следующие компоненты:

1. Обучение по программе «Консультативный подход в продажах», получившей всемирное признание + Участие в бизнес игре «Пять ступеней к Олимпу»
2. Предварительную кастомизацию программы под конкретный профиль заказчика.
3. Оценку сотрудников отдела продаж, проводимую параллельно с обучением, с предоставлением заказчику полного профиля группы. Оценка построена с учетом самых востребованных компетенций сегодняшнего дня.
4. Посттренинговые онлайн активности, стимулирующие закрепление В ходе реализации проекта заказчик получает обновленную, замотивированную и профессионально подготовленную команду продавцов, достигающую прорывных результатов.

Формирование системы «продающего сервиса» - Новые возможности для удовлетворения потребностей клиента

"Персонализированное обслуживание" - это ключ к созданию нового стиля обслуживания, который позволит Вашей компании выделиться в конкурентном окружении, привлечь новых клиентов и перевести уже имеющихся в разряд приверженных.

Рассматриваются возможности сотрудников компании влиять на клиентов, что может сделать данный подход полезным для клиента, сотрудника компании и самой компании.



Понятие "Эмоциональный сервис"

Определение потребностей и ожиданий клиента

Взаимодействие

Образ мышления руководителя сферы услуг

Поддержание системы именного обслуживания

Практическое обучение