

Гольдман

Как внедрить регламенты

И заставить их работать на компанию

Правило №1. Продать идею сотруднику



Довести информацию до сотрудников, как регламенты улучшат их работу

Обязательно продайте идею сотрудникам, что регламенты - это большая польза в первую очередь для них.

Регламенты - это описание успешного опыта компании. Успешный опыт - это то, что приводит к желаемому результату. Более того, регламенты дают четкое понимание, как правильно работать и исключают возможные вопросы и непонимания сотрудника.

Правило №2. Доступ к регламентам

Каждый сотрудник должен четко знать, где найти регламент

Регламент — это инструмент менеджмента. Что нужно сделать, чтобы он работал? Для начала убедитесь, что регламент появился в должностных папках сотрудников, к которым он относится. Эти папки могут быть как физическими, так и электронными.



Правило №3. Проверка знаний

Сотрудники должны владеть знаниями, прописанными в регламенте

Сотрудники никогда не будут вникать в регламенты, если не проверять знания. Единственный способ мотивировать сотрудников — предупредить, что будет проведено тестирование на понимание регламента. Достаточно небольшого тестирования на 5-10 минут в Google-формах, чтобы понять, насколько сотрудник владеет информацией из регламента.

Только с проверкой знаний необходимость прочитать регламент и разобраться в нем станет для сотрудников очевидной.

Тест на знание регламента

Пройдите тестирования на знание Регламента Отдела продаж. Прохождение тестирования займет не более 15 минут.

В каждом вопросе выберите один или несколько правильных ответов:
круглые - один правильный ответ
квадратные два и более правильных ответов

По окончании прохождения теста нажмите "Отправить". Результаты теста поступят на указанную Вами электронную почту.



*Обязательный вопрос

Электронная почта *

Ваш адрес эл. почты

В течение какого времени необходимо обработать поступивший лид?

- В течение рабочего дня
- В течение 30 минут
- В течение 3 часов

Правило №4. Контроль выполнения

Руководство должно проверять, соответствует ли работа сотрудников нормам, зафиксированным в регламентах компании

Например, руководитель отдела продаж проверяет, насколько работа менеджеров по продажам соответствует регламенту: соответствует ли регламенту диалоги с клиентом, ведение CRM, отработка задач и т.д.

Проверки стоит устраивать с регулярной периодичностью и, при наличии несоответствий, возвращать сотрудника к регламенту.



Правило №5. Актуализация регламентов

1

Определите ответственных за актуализацию регламентов. У ответственных должна стоять регулярная задача в Битрикс24 (каждые 3-5 месяцев) для плановой актуализации документов. После актуализации, необходимо довести информацию об изменениях до сотрудников, к которым относится данный регламент.

2

Сделайте так, чтобы каждый, кто сомневается в правильности регламента, мог написать просьбу о его корректировке или актуализации. Сотрудник должен объяснить, с чем конкретно он не согласен, ведь иногда инструкции нуждаются в доработке. И это нормально! Сотрудник сообщит свою идею непосредственному руководителю, и если его начальник заинтересован в повышении эффективности, то обязательно рассмотрит возможность изменения регламента и поставит задачу на ответственного за актуализацию регламента сотрудника.

Чтобы правильно внедрить регламент, необходимо соблюдать пять правил

01

Вы продали сотрудникам идею регламентов в компании

02

Регламент попал к сотрудникам, и вы в этом убедились

03

Сотрудник его прочитал, понял и прошел проверку знаний

04

Соблюдение регламента контролируется

05

Регламент актуализируется на постоянной основе

Внедряйте регламенты и рост статистик не заставит себя ждать

Гольдман

+7 (922)906-07-67

www.обучениебизнеса.рф

г. Киров ул. Труда 9