

Хороший человек — не профессия

почему доброта и лояльность
не работают в управлении?



Сергей Ролин

CEO «Зоны Роста»



@s_rolin1988

Ситуация

РУКОВОДИТЕЛЬ

- ваш давний соратник
- вырос под вашим началом
- предан, надёжен, свой

ПРОБЛЕМА

- результаты подразделения не растут
- процессы — «по накатанной», регламенты — в голове
- руководитель — вечно в операционке, подхватывает задачи сотрудников
- выручка «стоит» или хронические проблемы в сервисе

ПОЧЕМУ НЕ РЕШАЕТСЯ

- попытки обсудить рабочие результаты заканчиваются обидой
- критика воспринимается как личное оскорбление
- рискуем потерять не просто сотрудника, а многолетние отношения

КОМПАНИЯ МАЛЕНЬКАЯ

Свой = актив

- поддержит, подстрахует
- будет пахать за идею
- в сложное время не бросит

«Свой» руководитель — не актив, а пассив

БИЗНЕС РАСТЁТ

Свой → пассив

- сложно оценивать объективно
- часто не мотивирован развиваться
- тянет за собой других «своих» (удобных)
- нельзя (не можем) уволить

Тонкая грань

ЛОЯЛЬНОСТЬ

ЗДОРОВАЯ

искренне вкладывается
и растёт вместе с компанией

принимает общие правила:
дисциплина, KPI, отчёты

готов и хочет учиться новому

подкрепляет доверие
результатами

инициирует изменения

ТОКСИЧНАЯ

воспринимает компанию как собственную,
но не расширяет ответственность

критика работы = личное оскорбление

стаж как щит — «Мы всегда так делали»

блокирует изменения и новичков:
«не впишутся»

Оцифровать гордость

КОММЕРЧЕСКИЙ ДИРЕКТОР

Ценность

«Знаю клиентов и чувствую рынок» (планы и стратегии не нужны)

KPI

Пожизненная ценность Абонента (LTV) + динамика оттока

РУКОВОДИТЕЛЬ ТЕХБЛОКА

Ценность

Неформальные отношения и правила – « ребята уважают, довольны»

KPI

eNPS — готовность сотрудников рекомендовать компанию как место работы

РУКОВОДИТЕЛЬ АБОНОТДЕЛА

Ценность

Говорим с Абонентами по-человечески (без чек-листов), люди довольны

KPI

CSAT — индекс удовлетворённости Абонентов

Разделить человека и роль

Не нападаем, а объединяемся перед общим вызовом

Фокус — не на личность («ты», «у тебя»), а на направление (продажи, сервис, подключения)

Определяем, как «вырулим» к результату, предлагаем помощь

Система «без лица»

Без новой системы компании не выжить

Правила едины для всех

Переносим вектор принуждения на систему «без лица»

«Скамейка запасных»

Незаменимых нет!

«Запасной игрок» — не замена, а дополнительная опора

Здоровая конкуренция в компетенциях =
мотивация к развитию

Резюме

Лояльность без компетенций — мина замедленного действия

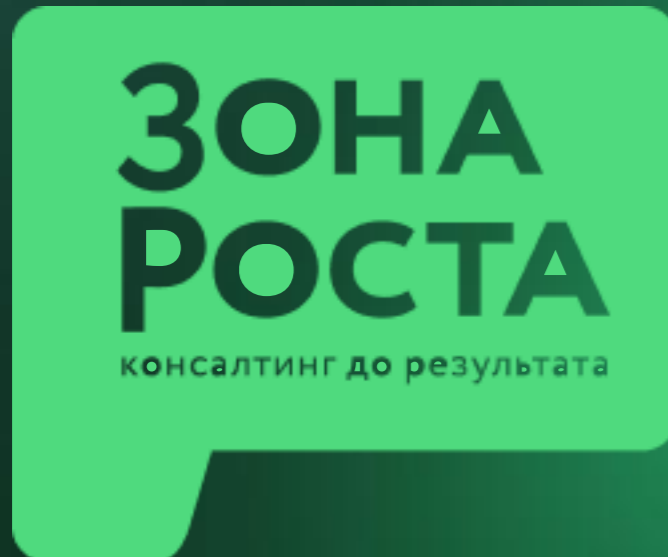
Рабочий тандем = расти вместе с компанией

Управление — это прикладывать усилия, чтобы сохранить и человеческое лицо, и лицо компании

Полезные материалы



По QR-коду вы можете скачать памятку по материалам презентации



ВСЕГДА НА СВЯЗИ



+7 931 107-10-70



team@zonarosta.com



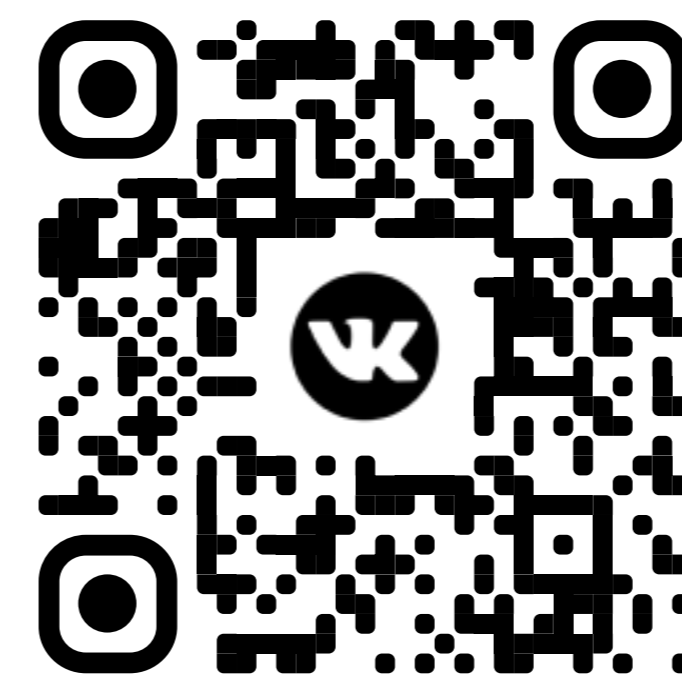
zonarosta_channel



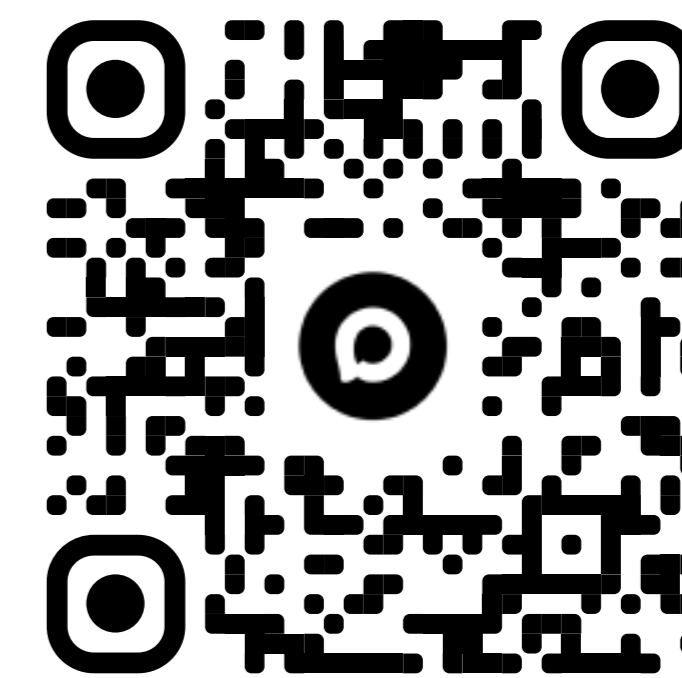
Сайт



Telegram



Вконтакте



MAX