

The image features nine bright orange oranges with a textured peel, arranged in two rows. The top row contains five oranges, and the bottom row contains four. They are positioned around the central text, which is set against a plain white background. Each orange has a small green stem at its top.

ПРАКТИКУМ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ



Хороший совет может полностью изменить ваш подход к бизнесу и сделать компанию более эффективной.

Развивайтесь сами и прокачивайте свой бизнес!

ФОКУСИРУЙТЕСЬ НА КЛИЕНТАХ



Вы нуждаетесь во времени на ранних этапах роста вашего бизнеса, так как ваша цель - понять, как вам превратить ваших покупателей в постоянных, а не в том, как привлечь новых клиентов. Как только вы найдете эту формулу, рост начнет сам собой

ДЕЛАЙТЕ СВОЁ ДЕЛО, НЕСМОТРА НИ НА ЧТО



**Не критикуйте себя
слишком сильно,
доверяйте себе,
совершая ошибки, но
обязательно учитесь
на них**

ДЕЛАЙТЕ СВОЁ ДЕЛО, НЕСМОТРЯ НИ НА ЧТО



Стремитесь к тому, чтобы отличаться, не делайте что-то только потому, что все это делают, или потому, что так советуют эксперты
Делайте то, что кажется вам правильным для вашего бизнеса

ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ



«Наш товар высочайшего качества» — это фраза-пустышка, которая ничего никогда не будет значить. Не «быстрая доставка», а «два часа». Не «удобный возврат», а «вы можете вернуть любой товар по любой причине в любой наш магазин»

Подавайте материал так, чтобы в нем было куда меньше ваших заслуг, чем в реальности. Это важно: ведь когда клиенты столкнутся с реальностью, товар покажется не просто хорошим, а восхитительным

НЕ КОНКУРИРУЙТЕ ПРИ ПОМОЩИ ЦЕН



Если вы фокусируетесь на предоставлении великолепного обслуживания и выбора, тогда количество ваших постоянных клиентов растет, а молва о компании становится все шире и громче. Но для того чтобы это произошло, вам вначале нужно ориентировать на великолепное обслуживание весь ваш бизнес. Сделайте так, и все остальное станет на свои места

ВЛОЖЕНИЯ В ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ — ИНВЕСТИЦИИ, А НЕ ТЕКУЩИЕ РАСХОДЫ



На самом деле стоит рассматривать вложения в обслуживание клиентов как инвестиции. Например, колл-центр доступный круглосуточно и без выходных, и операторов работает несколько больше, чем нужно, чтобы покупателям не пришлось ждать ответа в попытке связаться с нами

КАК ЖИТЬ С ПАРТНЕРАМИ



Когда партнер — именно партнер, а не инвестор или управляющий, есть одна идиотская, но работающая схема. В бизнес нужно «входить» вдвоем ровно 50 на 50. В малом бизнесе чертовски важно, чтобы никто в первые два-три года не взвешивал, кто работает меньше, а кто больше. Оба равноправны, оба стараются изо всех сил. Но при этом один должен быть главным во всем. Причем не по областям, а именно во всем сразу. Иначе план не сойдется



**Как при большом
количестве дел
оставаться
эффективным?**

ПРОДУМАЙТЕ ОБЩЕНИЕ



Лучший мессенджер — почта. По одной простой причине: не она вас дергает, а вы ее. Захотели не читать до обеда — не читаете до обеда. Все, кто писал, встают в очередь и тихо ждут. Со скайпом, «аськой» и чатами соцсетей так не выйдет. И когда кто-то вам пишет, вы получаете сообщение сразу. Это как минимум адски нарушает ваши концентрацию и график. Нормальному человеку такие отвлечения не нужны. Для срочных вещей есть телефон

НАУЧИТЕСЬ ДЕЛЕГИРОВАТЬ



Делегирование — одно из самых важных умений в менеджменте. Не умея продуманно и эффективно раздавать поручения, вы не сможете продвинуться на управленческий пост, требующий большей ответственности

НАУЧИТЕСЬ ДЕЛЕГИРОВАТЬ



Первым делом нужно четко сформулировать задание. Хорошо обдумайте, что должно быть сделано. Какой результат вы хотите получить? После этого выберите показатели эффективности. Какие критерии вы примените для оценки того, выполнено ли задание как следует? И в последнюю очередь установите график и крайний срок выполнения задания

ПОЧЕМУ ЛЮДИ БОЯТСЯ ДЕЛАТЬ ПРОСТО



Начинающий копирайтер боится писать самые эффективные простые тексты, поскольку, как ему кажется, нужно оставить след того, что здесь поработал настоящий гуру текстов. Только профессионалы не боятся делать так, как нужно для решения задачи. Поэтому если вы видите написанную действительно простым и понятным языком листовку, человеческий пресс-релиз или официальное письмо исключительно из понятных слов, то знайте: его делал профи

ЧТО ДЕЛАТЬ ВО ВРЕМЯ НЕ СЕЗОНА



Очень удобно залатывать дыры в моменты, когда продаж мало. Поскольку нагрузка небольшая, можно заниматься отладкой бизнес-процессов, исправлять косяки и вообще улучшать всю работу. Если нужно реформировать что-то в компании или провести реорганизацию — лучше тоже выбрать не сезон, потому что из-за обилия свободного времени у недогруженных сотрудников последующий период неразберихи не отразится на эффективности процессов



Успех в бизнесе часто приносит самоуспокоение, а это опасно для компании. Довольные люди не хотят ничего менять, они не склонны «раскачивать лодку». Особенно опасно такое состояние для лидера



А не чувствуете ли вы
самодовольства? Не поживаете
ли на лаврах? Вы полагаете, что
ваша компания выживет и
будет процветать, если
продолжит делать то же, что и
сейчас, и ничего не станет
менять? Может быть, вы сами
боитесь рисковать и не
позволяете рисковать своим
сотрудникам? Если да, значит,
вы ведете компанию к краху



Что по вашему самое главное в любом бизнесе?



Клиент обязательно должен быть в центре внимания. Постоянно спрашивайте, чего ему захочется завтра. Каковы его потребности и страхи, что его беспокоит и огорчает?

ДЕЛАЙТЕ ВСЕ ПРАВИЛЬНО С ПЕРВОГО РАЗА



Слишком часто люди, говоря об обслуживании клиентов, тратят время на объяснение того, что делать в случае ошибки. Конечно, очень важно исправить или компенсировать плохо сделанную работу, но если вы сделали все правильно сразу, то вам просто не за что будет извиняться

ДАВАЙТЕ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ОБЕЩАЛИ



Обещайте меньше, чем вы можете дать. Потому что в случае идеально оправдавшихся ожиданий или обнаружившемся мелком недостатке оценка падает. Если вы обещаете больше, чем даете, то больше одной продажи не ждите. Если ваш бизнес подразумевает продажу хотя бы двух-трех товаров одному и тому же человеку, вы заинтересованы не в том, чтобы он взял одно и в ужасе скрылся, а в том, чтобы он вернулся. И еще раз вернулся. И еще

Если клиент о чем-либо просит, соглашайтесь



Каждый раз, когда клиент спрашивает вас, можем ли мы сделать что-либо для него, у вас один ответ — «да». Всегда, когда возможно, старайтесь помочь своим клиентам

ВНЕДРЯЙТЕ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ПОСТОЯННЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ



Программы для постоянных покупателей доказывают клиентам, насколько они важны для вас. Используя такой подход, вы идете намного дальше, чем когда говорите (иногда механически) «спасибо». Вы действительно вознаграждаете людей, имеющих с вами дело

СИСТЕМЫ, А НЕ УЛЫБКИ



Системный подход, позволяющий сделать все это, намного важнее, чем просто вежливость и готовность прийти на помощь. В конце концов, нашим клиентам нет никакой разницы, насколько мы были с ними вежливы, если работу для них мы сделали неправильно



**А еще важны люди, так как
«люди делают бизнес»...**

ИЩИТЕ ЛУЧШИХ



Люди — это главное. Ведь все остальное можно купить. Вы можете получить каким-нибудь образом весь нужный капитал, недвижимость, мебель, инвентарь, оборудование для производства и дистрибуции, упаковку и маркетинговые материалы. Но все это работает лишь благодаря людям, а сейчас компании испытывают невиданный ранее огромный дефицит высокопрофессиональных сотрудников

НАПОМИНАЙТЕ О ЦЕННОСТЯХ КОМПАНИИ



Даже если люди знают, как им следовало бы поступать, иногда они забывают об этом. Именно поэтому вы как на словах, так и на деле должны регулярно напоминать людям, что является истинными ценностями в вашей организации

УСТАНАВЛИВАЙТЕ ПРАВИЛЬНЫЕ ЦЕЛИ



Люди по своей природе любят соревноваться; они попытаются достичь любых целей, независимо от того, заплатят ли за это больше. Так что секрет состоит в том, чтобы устанавливать цели в лучших интересах бизнеса

РАСКРЫВАЙТЕ ПОТЕНЦИАЛ СОТРУДНИКОВ



Среднестатистический человек реализует в работе не более 50 % своего потенциала. Следовательно, повысить эффективность работы компании можно путем раскрытия потенциала каждого сотрудника. Руководитель обязан выявлять лучшее в своих сотрудниках. Люди проявляют себя лучше всего, когда чувствуют себя уверенно, в безопасности, пользуются уважением окружающих, в том числе и вашим, и знают, что их ценят и им доверяют

ПОВЫШАЙТЕ ЧУВСТВО САМОУВАЖЕНИЯ СОТРУДНИКОВ



Чаще всего люди испытывают страх быть отвергнутыми. Они боятся неодобрения, насмешек, стыда и особенно критики. Обычно эти страхи таятся глубоко в душе и ждут повода всплыть на поверхность в ответ на чьи-то слова и намеки (особенно исходящие от начальника). Поводом для этого вполне может послужить чей-то взгляд или негативная реакция на какую-то рабочую ситуацию. Создайте атмосферу доверия внутри рабочего коллектива

ПООЩРЯЙТЕ ИДЕИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ



Призывайте всех сотрудников компании высказывать идеи и предложения о том, как уменьшать расходы без ущерба качеству продукта или услуги. Применяйте творческий подход и изобретательность, чтобы сделать больше при меньших затратах

ВАМ НУЖНО АКТИВНО УПРАВЛЯТЬ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРОЙ*



Если вы тратите время и ресурсы на управление корпоративной культурой, то уверены, что вся организация у вас как на ладони и что люди на самом деле понимают ценность отличного обслуживания. Если вы можете построить и поддерживать культуру, ориентированную на обслуживание, многое из того, что вы хотели бы сделать, произойдет само собой

* Узнать все о корпоративной культуре вы можете, прочитав нашу [книгу](#)

СОЗДАЙТЕ В ОФИСЕ БИБЛИОТЕКУ ИЛИ ПОДПИШИТЕ ВАШИХ СОТРУДНИКОВ НА SHORTBOOK



Книги — это концентрат опыта. Кто-то годами ходил по граблям до вас и решил передать вам знания, за которые вы заплатили бы уйму денег за консалтинг. Так вот. Возьмите книги и положите их в офисе. Ваши люди будут их читать. Ну, те, которые хотят расти. Вы увеличиваете скорость роста своих активных людей внутри компании. Оно того стоит. Так обучать очень дешево и очень эффективно

СЛЕДИТЕ ЗА РАБОТОЙ СОТРУДНИКОВ



Недостаточно установить стандарты и удалиться на покой. Контролировать ход работы — одна из обязанностей лидера, поэтому вы должны следить за тем, что работа делается правильно. Один из лучших методов контроля — управление с помощью обходов. Это означает, что менеджер регулярно навещает сотрудников, чтобы держать руку на пульсе происходящего. Благодаря таким обходам вы своевременно получаете информацию о ходе работы и можете быстро принять меры для решения проблем и внесения изменений

ПЛАТИТЕ СОТРУДНИКАМ БОЛЬШЕ



Постоянно задавайте своим сотрудникам вопрос: «Как мы можем помочь вам зарабатывать больше?». Наши услуги стоят не больше, чем услуги других компаний. При этом наши сотрудники могут зарабатывать (и зарабатывают) на треть больше, чем в других местах, — за счет более высокой производительности

ПАРТНЕРСКАЯ СИСТЕМА ОПЛАТЫ



Партнерская система оплаты поощряет сотрудников обслуживать клиентов на высшем уровне: именно от удовлетворенности клиента зависит их зарплата. Если они хотят заработать больше, они могут прийти пораньше или задержаться попозже. Продавцы могут работать по вечерам или в выходные. Люди могут найти множество способов повысить производительность так, чтобы и для компании это было приемлемо

НАНИМАЙТЕ МЕДЛЕННО, УВОЛЬНЯЙТЕ БЫСТРО



Одно из правил эффективного подбора сотрудников — не торопиться при приеме, но увольнять быстро. Лучше всего уволить человека, как только появилась такая необходимость. Если вы приняли неудачное решение, взяв неподходящего человека на работу, не усугубляйте положение, оставляя его в компании. Имейте мужество и здравый смысл признать свою ошибку и исправить ее. А после увольнения продолжайте заниматься своими делами

ДЕЛАЙТЕ ДОБРО



Есть одна общая важная вещь для мотивации себя и персонала. Это уверенность в том, что вы делаете правильное, хорошее дело. Для продавца это железная уверенность, что он реализует хороший товар. Для вас — понимание, что вы делаете всё так, как надо



Развивайте свой бизнес с нами!
SHORTBOOK