

Владимир Якуба

Продажи. Команда. Лидерство

Профессия: Руководитель

36.6 приемов здорового менеджмента



КОМАНДА

УПРАВЛЕНИЕ ИСПОЛНЕНИЕМ. Делегирование полномочий. Основные элементы управленческого цикла. Анализ зон делегирования. Постановка задач. Классификация задач управленца: АБВ-подход в делегировании. ТОТЕ и управленческие решения. Формирование цели и ситуационный анализ ее достижения. 4 ключевые ошибки. Как делегировать, если коллектив небольшой?

КОНТРОЛЬ. 9 составляющих прозрачного контроля. Повышение эффективности через невидимый контроль. Семь приемов «невидимого» контроля: от «скрина» экрана до «умной CRM». 9 полезных сервисов. Формула изменений в организации (4 составляющие формулы Глейчера). Фиксирование ответственности. Наказание – обязанность руководителя. 8 принципов наказания: 1x1, вопрос-пауза-ответ, обнуляйте карму, отсекайте отмазки, не наказывайте «гиперответственных», дозировка 1\6, не «рублём», а словом, закончите на позитиве.

МОТИВАЦИЯ. 19 основных мотиваторов для сотрудников. 4 способа измерять реальную мотивацию подчиненного. Принцип М.Ландсберга – онлайн подход. 8 скриптов мотивирующей беседы. Зарплата подчиненных - основной способ мотивации? Соотношение постоянной и переменной ЗП. Модель потока Михайя Чиксентмихайи. SWOT вместо SWOT. Три вида измерения мотивации.

Реалити-кейс от ведущего: измерение мотивации сотрудника по телефону.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ. 8 пунктов диалога. Прием «Людмилы Прокофьевны». Соотношение 40/60 Коучинг-подход против тренингового подхода в методике влияния на подчиненного. Собрание: 7 фаз в проведении и принципы перехода от одной темы к другой.

КОМПАНИЯ:

СТРУКТУРА. Что делать со структурой организации. Увольнять? Кто из сотрудников подлежит сокращению и как перераспределить их обязанности.

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ. Бизнес-процессы для пересмотра. Единое поле стандартов. 4 шага в организации БП. РКПП-подход. Модель управления Херси-Бланшера применимо в построении бизнес-процессов.

КЛИЕНТЫ. Как сохранить клиентов. 12 способов удержания. 3 блока стратегии MacDonaldis. Приемы удержания от «Аэрофлот» и «Спортмастер». Реклама без затрат. Как оптимизировать рекламные расходы и куда направить активность. Скрипты возврата потерянных клиентов. Конкурентные «бои». CRM-системы для эффективной и легкой работы на примере ExCRM.ru. Онлайн-подход: от телеграмм-ботов до повышения эффективности использования мессенджеров.

Реалити-звонок клиенту. Переговоры со сложным клиентом. Разбор во время звонка.

ДЕБИТОРКА. 3 подхода к ДЗ. Метод ускоренного возврата: 7 составляющих диалога с дебитором. Что ответить клиенту, который просит отсрочку и постоплату. Как управлять дебиторской задолженностью и что делать с просроченной задолженностью.

Реалити-звонок клиенту. Переговоры по возвращению дебиторской задолженности. Разбор.

Владимир Якуба

Продажи. Команда. Лидерство



Я

Self-МЕНЕДЖМЕНТ. Самодисциплина 2.0. Два подхода к постановке целей. КЕДР против STAR приемов. Принцип “Чеширского кота”. Принцип войны. “Ломка” барьеров и страхов на пути к цели. Электронный календарь: Четырехуровневая система фиксации на примере мобильного телефона автора.

Что говорить в завершении диалога. Метод «Рельс». Приемы Штирлица для повышенного влияния. «СТРЕСС» или «СННТСС»: принудительное саморазвитие по собственному желанию. Информация под рукой нажатием одной кнопки. Принцип «Цезаря»

КОММУНИКАЦИИ. Влияние на примере 3-х президентов: осанка, ноги, руки и пр. Жестикуляция. Скоростная визуализация звуком и светом в переговорах. Имена. 4 подхода к запоминанию имен, отчеств, фамилий ключевых и случайных лиц. Структура и “ЦБ-алгоритм”. График внимания собеседника. Цитаты. Универсальные подходы. Паузы.

ВЫГОРАНИЕ. Психологический климат. Мотивирующий потенциал должности по модели рабочей мотивации Хакмана и Олдхема. Вовлеченность и “исключенность” сотрудников.

СЛАБЫЕ СТОРОНЫ. Недостатки шефа. Как измерять свои минусы и быть объективным к себе. Минимизация рисков и развитие слабых сторон.