

## Профессия: Руководитель

36.6 приемов здорового менеджмента

### КОМАНДА

**НАЙМ.** Достигатеры или процессники. Четыре ключевых подхода привлечения кандидатов. Рекрутинг-копирайтинг, web-подбор, рефренс-подход, прямой выход на кандидатов. Зоны внимания кандидата при поиске. Подходы “Крепыж” и “Армии России” в найме. Как находить лучших кандидатов за 48 часов.

**Реалити-кейс от ведущего:** Прямой выход на кандидата методом «хедхантинг».

**МОТИВАЦИЯ.** 19 основных мотиваторов для поколения Y. 4 способа измерять реальную мотивацию подчиненного. Принцип М.Ландсберга – онлайн подход. 8 скриптов мотивирующей беседы. Зарплата подчиненных - основной способ мотивации? Модель потока Михайя Чиксентмихайи. SWOT вместо SWOT.

**УПРАВЛЕНИЕ ИСПОЛНЕНИЕМ.** Делегирование полномочий. Основные элементы управленческого цикла. Анализ зон делегирования. Постановка задач. Классификация задач управленца: АБВ-подход в делегировании. TOTE и управленческие решения. Формирование цели и ситуационный анализ ее достижения. Модель делегирования по Херси-Бланшеру. Подходы Чичваркина-Потанина.

**КОНТРОЛЬ.** 14 составляющих прозрачного контроля. Повышение эффективности через невидимый контроль. Приемы «невидимого» контроля: от «скрина» экрана до «умной CRM». 9 полезных сервисов. Формула изменений в организации (4 составляющие формулы Глейчера). 8 принципов наказания: 1x1, вопрос-пауза-ответ, обнуляйте карму, отсекайте отмазки, не наказывайте «гиперответственных», дозировка 1\6, не «рублём», а словом, закончите на позитиве.

### КОМПАНИЯ

**БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ.** Бизнес-процессы для пересмотра. Единое поле стандартов. 4 шага в организации БП. РКПП-подход. Упрощенная схема БП- ВХОД-ИКТ-CRM-Напоминание-Действие.

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

**КЛИЕНТЫ.** Как сохранить клиентов. 12 способов удержания. 3 блока стратегии MacDonalds. Приемы удержания от «Аэрофлот» и «Спортмастер». Как оптимизировать рекламные расходы и куда направить активность. Скрипты возврата потерянных клиентов. Конкурентные “бои”. 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.

Я

**САМОДИСЦИПЛИНА.** 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.

**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.

**РАБОТА С ЭМОЦИЯМИ.** МЧС-подход, переключение из режима “выхода из себя” в режим “азарта”. Как снижать уровень агрессии с манипуляторами. “Химия” управленца.

**ВЫГОРАНИЕ.** Психологический климат. Модель “Фрейдберга”, термин “СЭВ”. 4 составляющие выгорания. 3 подхода к “включению” себя и команды в рабочий режим.