

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. СВOT вместо SWOT.

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. 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. Сопровождение: 7 фаз в проведении и принципы перехода от одной темы к другой.

КЛИЕНТЫ. Как сохранить клиентов. 12 способов удержания. 3 блока стратегии MacDonaldds. 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.

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.