Как составлять регламенты?

* Самое простое – Google Docs
* Пишите сразу
* Создайте один пункт и заголовок
* А вдруг что-то важное упустите
* Проверьте по чек-листу
* Поощряйте вопросы. Вносите правки в итоге
* Оглавление и список регламентов

Как помочь не бояться?

* Право на ошибку
* Не ждать Вас. Работать до обратной связи
* Сотрудники отвечают за весь блок
* Решают задачи напрямую
* Критиковать только на одном уровне.
* Избавиться от короны
* Middle должны делать то, что должны

Хранение знаний в компании

* Оповещение о новостях
* КЗ: Обучающие инструкции, регламенты, ссылки
* Матрица обучения
* Обсуждения в компании
* email/task manager/crm/helpdesk

Обучение

* Быстро: Google Docs
* Правильно: LMS
* Закрытые вопросы в тестах
* Программа обучения новичка. 2 часа
* Вводный курс читают все
* Откуда брать программу для обучения?
* Внешняя сертификация

Найм

* Нанимайте на полный рабочий день
* Наймите как можно быстрее
* Ну или не на полный
* Договаривайтесь о почасовой ставке
* Единственный законный способ – трудоустраивать в штат. Глава ()
*

Карьера

Карьера

Top

И стажеры

% от прибыли

Middle

Junior

Контроль и KPI

* Timetracker. Мы - hubstuff
* Timetracker не инструмент для постоянного надзора, а инструмент биллинга и роста дисциплины
* Мы не следим за скриншотами, но чуйка никогда не подводила
* KPI сотрудника привязаны к KPI клиента
* Оплата за сверхурочное
* Скорость составления отчета

Полная картина проекта



Что еще?

* Почта вместо простого helpdesk.
* Почта Google
* Телефон 8-800.
* Облачное хранение данных.
* Рассылки для сервисов. 2 ящика для Гугла .

Личная производительность

* Сокращения. Отличная программа, @@
* Диктофон вместо телефонного звонка
* Ассистент с доступом к почте и Facebook
* Бумажный блокнот и планшет
* Отключенные уведомления
* Минимизировать входящие в почту