

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

«Как правильно выстроить организующую схему работы агентства недвижимости».

Бордюг Александр Анатольевич

*Президент НП «Дальневосточная
Гильдия Риэлторов»*

СПБКОНГРЕСС.РФ



- *Регистрация компании - 1998 год.*
- Руководство компании на рынке с 1995 года*
- *Лауреат конкурса «Профессиональное признание» 2011, 2014г.*
«Лучшая компания на рынке продажи жилья» численностью до 30 человек
- *Национальная премия «Эксперт рынка недвижимости» 2018г.*



РЫНОК

<i>Количество агентов</i>	<i>1 - 5</i>
<i>Договорные сделки</i>	<i>10 - 20 %</i>
<i>Средний чек</i>	<i>30 000 – 80 000 р.</i>
<i>Текучка кадров</i>	<i>Не оценивалась</i>
<i>Доходность бизнеса</i>	<i>10 – 35 %</i>
<i>К-во сделок на 1 агента</i>	<i>0.5</i>



РЫНОК

АГЕНТСТВО

Количество агентов

1 - 5

7 - 15

Договорные сделки

10 - 20 %

100 %

Средний чек

30 000 – 80 000 р.

176 000 (за 2018г.)

Текучка кадров

Не оценивалась

1 брокер

Доходность бизнеса

10 – 35 %

17 %

К-во сделок на 1 агента

0.5

2



Курс: «Эффективное управление риэлторской компанией с разделением бизнес процессов»

Курс: Э У Р К	1. Структура и Организующая схема РК
	2. Бизнес процессы РК
	3. Бизнес процессы Брокера РК
	4. Моделирование форматов работы РК
	5. Раздел вознаграждения
	6. Плюсы формата
	7. Менеджмент



Бизнес-процесс риэлторской услуги

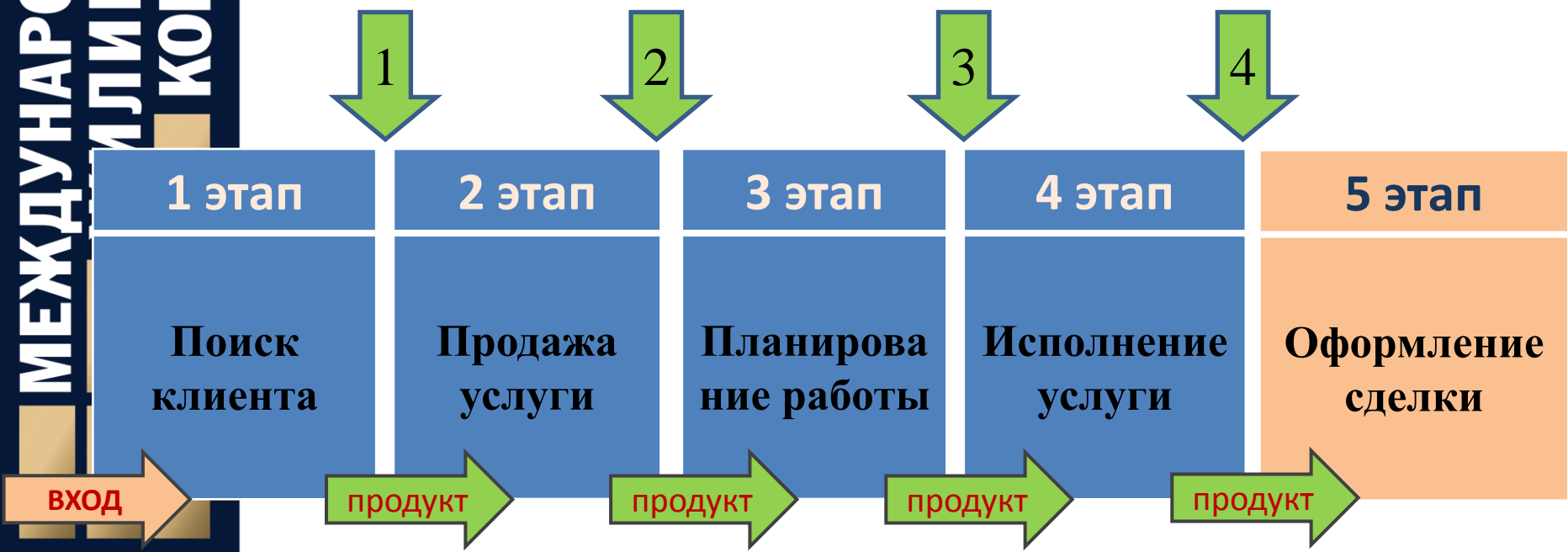
РИЭЛТОРСКАЯ УСЛУГА

ЮР. ОФОРМЛЕНИЕ

Функции агента в агентстве недвижимости

1 этап	2 этап	3 этап
Получение клиента	Реклама объекта (поиск объекта)	Оформление сделки

Раздельные бизнес процессы в работе Отдела продаж



7-11
ОКТАБРЯ



Основной постулат:

*Кто владеет бизнес процессами –
тот владеет компанией*



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

*Самая первая задача в
управлении компанией –
договориться о терминах;*



Типы сотрудников:

Процессники



*Ходят на работу
«работу работать»*

Результатники



*Работают
«на результат»*



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

*Что является результатом
работы?*



**Ценный конечный продукт (ЦКП) - это
конечный результат какой-то деятельности:**

произведенная ценная вещь или услуга, которая
обладает обменной ценностью внутри организации
или за ее пределами.

Это то, что нужно кому-то и может быть обменено на
деньги, поддержку или доброжелательное
отношение.



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

*Видение работы
агентства недвижимости
глазами клиента*



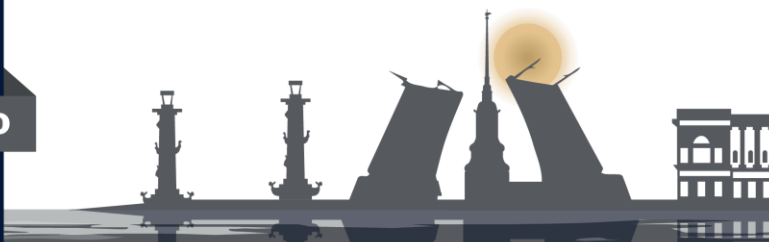
**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**7-11
ОКТАБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ



*Я дам вам 10 рублей, и
мы не будем
открывать этот
черный ящик.*



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Что внутри черного ящика?



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Бизнес процессы !



Бизнес-процесс — это
последовательность
взаимосвязанных активностей или
задач, которые приводят к
созданию определенного продукта
или услуги для потребителей.



Бизнес-процесс — это
последовательность
взаимосвязанных активностей или
задач, которые приводят к
созданию определенного продукта
или услуги для потребителей.



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТЯБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

~~*Бизнес процессы*~~

Результаты



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

*Результаты =
продукты*



Владелец бизнес-процесса -

топ-менеджер компании (компания),
координирующий работу бизнес-
процесса и несущий ответственность
за эффективность его
функционирования.



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Кому принадлежит «ВАША» компания?



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

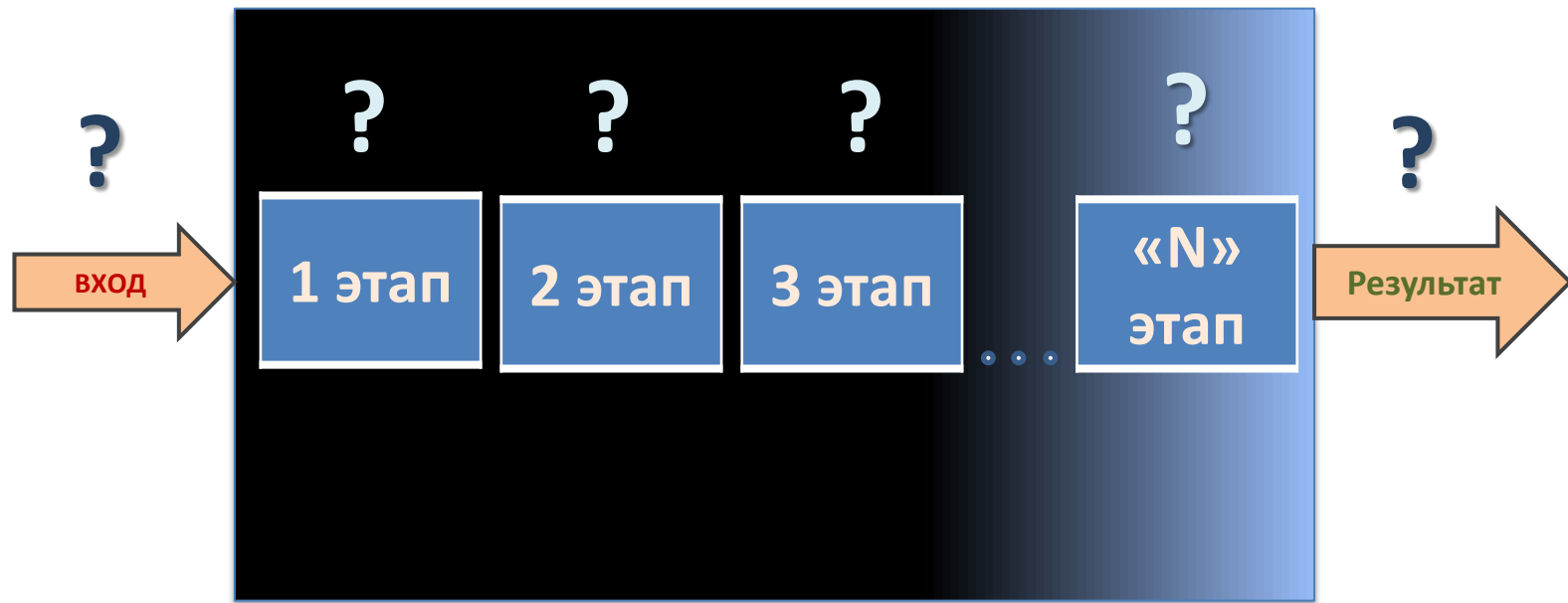
*На это можно и
нужно влиять и менять
ситуацию.*

Первые точки роста в нас самих!

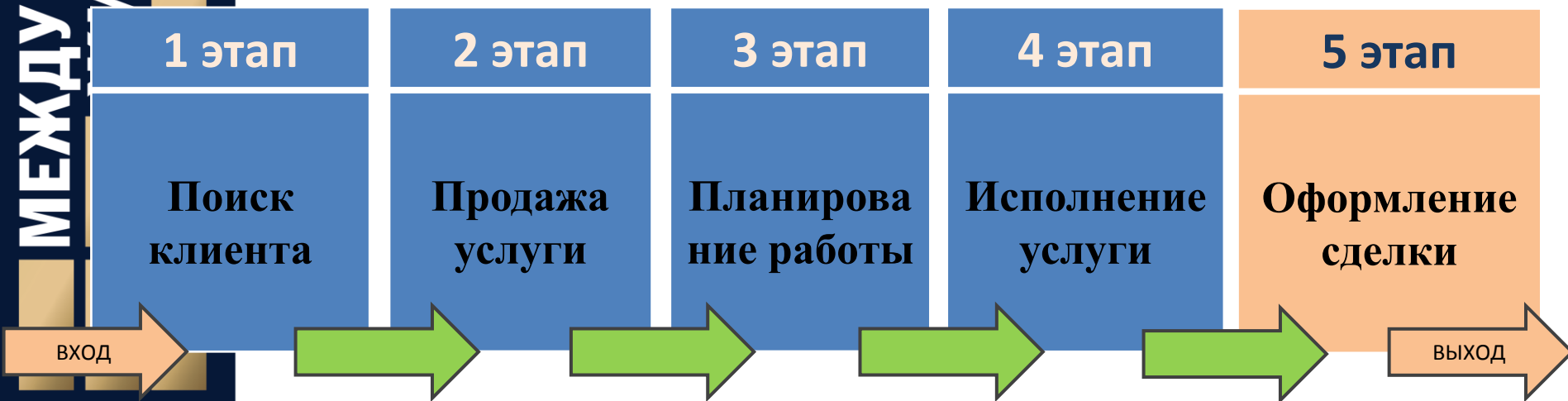
*Надо менять стратегию,
картину мира.*



Какие бизнес-процессы в работе агентства недвижимости?



Бизнес- процессы работы агентства недвижимости глазами АГЕНТА



**7-11
ОКТАБРЯ**



**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**Так-ли смотрит (должен смотреть)
на бизнес- процессы
топ руководитель
или собственник бизнеса ?**

**7-11
ОКТАБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ



Бизнес- процесс работы агентства недвижимости – ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 7: Административное

Это отделение управляет деятельностью организации. Добивается согласованной деятельности по реализации планов, с тем, что бы организация работала без сбоев, была жизнеспособной, производила свои продукты и услуги отдельным людям и обществу.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 7: Административное		
Офис Учредителя	Офис Внешних дел	Офис Исп. директора



тактическое планирование, политику.

ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 7: Административное

Офис Учредителя

- Постановка целей;
- Разработка стратегии;
- Тактическое планирование;
- Разработка организационной политики;
- Контроль исполнения технологи;
- Помещение (расширение);
- Разработка продукта;
- Юридическая безопасность;

Офис
директора

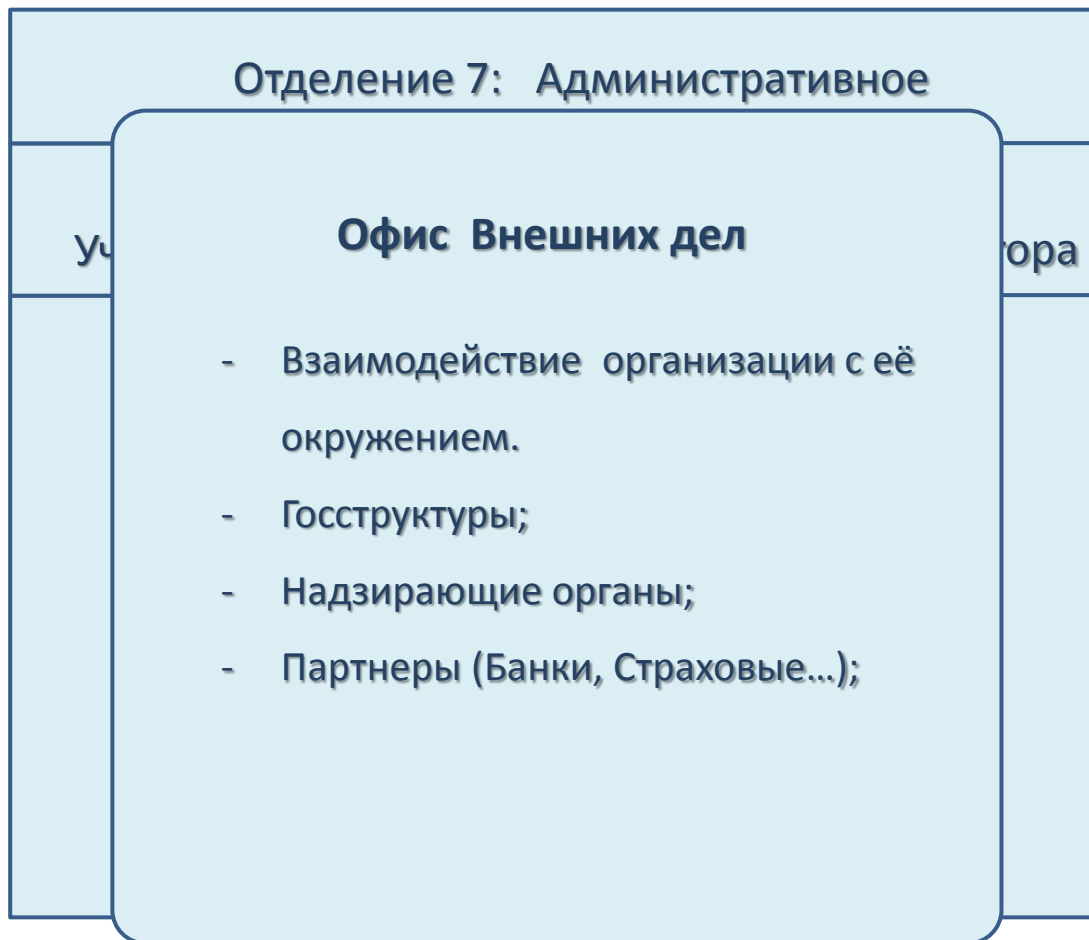
МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

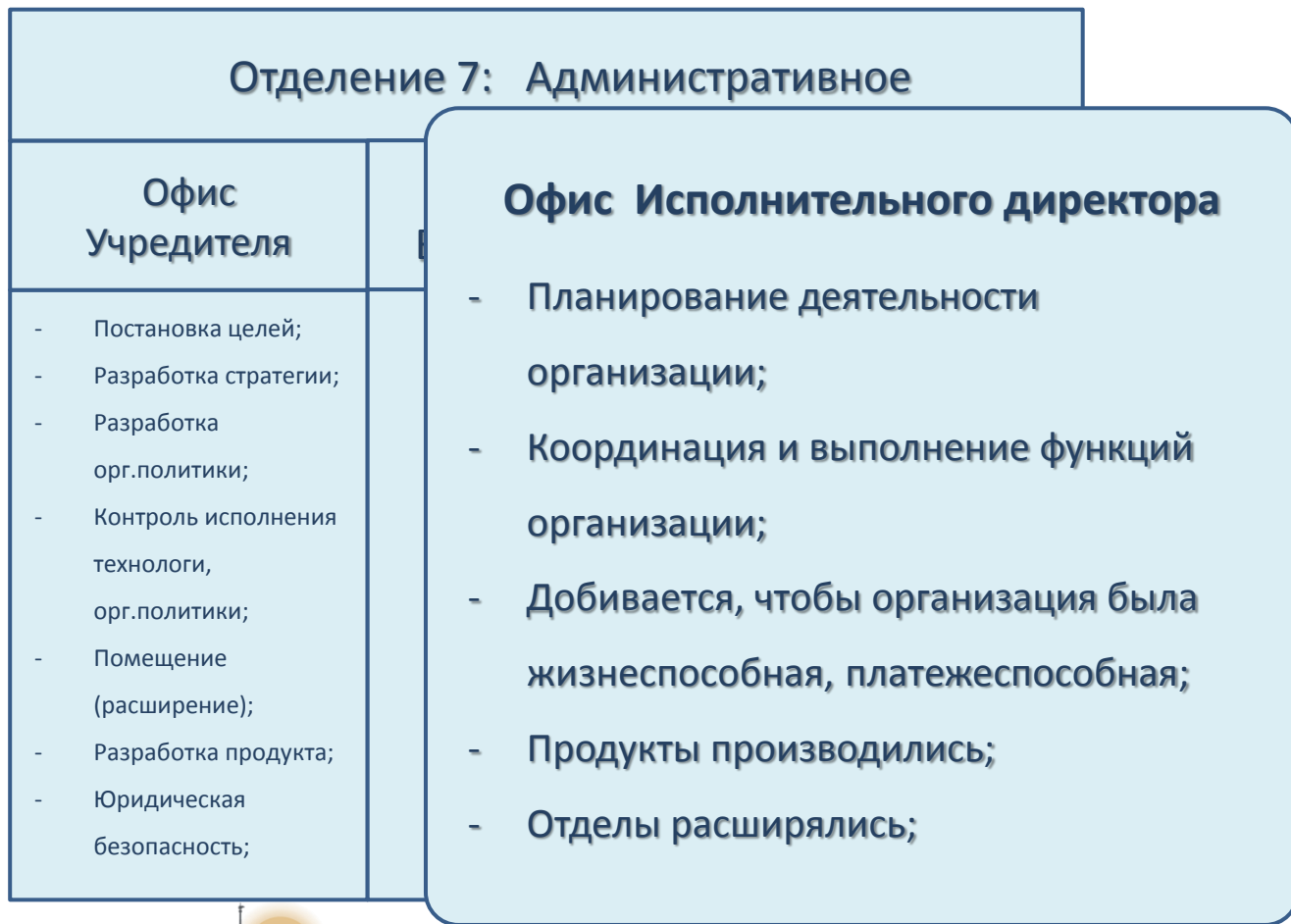
СПБКОНГРЕСС.РФ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 7: Административное		
Офис Учредителя	Офис Внешних дел	Офис Исп. директора
<ul style="list-style-type: none"> - Постановка целей; - Разработка стратегии; - Разработка орг.политики; - Контроль исполнения технологи, орг.политики; - Помещение (расширение); - Разработка продукта; - Юридическая безопасность; 	<ul style="list-style-type: none"> - Взаимодействие организации с её окружением. - Госструктуры; - Надзирающие органы; - Партнеры (Банки, Страховые...); 	<ul style="list-style-type: none"> - Планирование деятельности организации; - Координация и выполнение функций организации; - Организация жизнеспособная, платежеспособная; - Продукты производились; - Отделы расширились;



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 7: Административное		
Офис Учредителя	Офис Внешних дел	Офис Исп. директора
<ul style="list-style-type: none">- Постановка целей;- Разработка стратегии;- Разработка орг.политики;- Контроль исполнения	<ul style="list-style-type: none">- Взаимодействие организации с её окружением.- Госструктуры;	<ul style="list-style-type: none">- Планирование деятельности организации;- Координация и выполнение функций

ЦКП: Процветающая, развивающаяся компания, производящая безупречный продукт



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 7: Административное		
Офис Учредителя	Офис Внешних дел	Офис Исп. директора
<ul style="list-style-type: none">- Постановка целей;- Разработка стратегии;- Разработка орг.политики;- Контроль исполнения технологи, орг.политики;	<ul style="list-style-type: none">- Взаимодействие организации с её окружением.- Госструктуры;- Надзирающие органы;	<ul style="list-style-type: none">- Планирование деятельности организации;- Координация и выполнение функций организации;
ЦКП: Платежный, жизнеспособный и растущий бизнес		



Бизнес- процесс работы агентства недвижимости – ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 1: Персонала и коммуникации

Это отделение работает над
комплектацией штата
сотрудников и построением
коммуникации



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 1: Персонала и коммуникации		
Отдел Персонала	Отдел Коммуникации	Отдел Инспекций и докладов



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 1: Персонала и коммуникации

Отдел Персонала

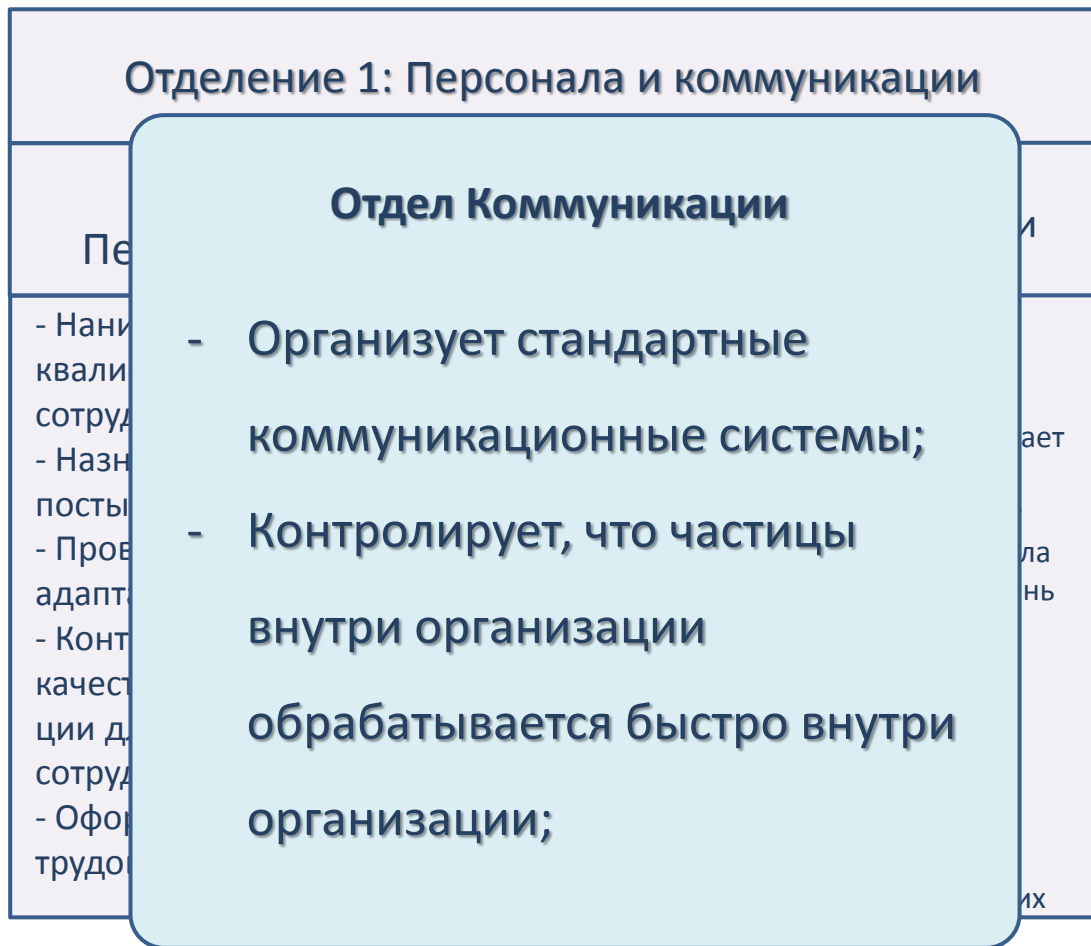
- Нанимает квалифицированных сотрудников;
- Назначает их на посты;
- Проводит обучение, адаптацию;
- Контролирует качества квалификации для работающих сотрудников;
- Оформляют трудовые отношения;

Отдел Инспекций и докладов

- Собирает статистики организации и точно отображает их в графики;
- Поддерживает среди персонала высокий уровень этики;
- Инспектирует деятельность организации с целью обнаружения трудностей, препятствующих



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 1: Персонала и коммуникации	
Отдел Персонала	К
<ul style="list-style-type: none">- Нанимает квалифицированных сотрудников;- Назначает их на посты;- Проводит обучение, адаптацию;- Контролирует качества квалификации для работающих сотрудников;- Оформляют трудовые отношения;	-

Отдел Инспекции и докладов

- Собирает статистики организации и точно отображает их в графики;
- Поддерживает среди персонала высокий уровень этики;
- Инспектирует деятельность организации с целью обнаружения трудностей, препятствующих расширению. И докладывает о них руководителю;



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 1: Персонала и коммуникации		
Отдел Персонала	Отдел Коммуникации	Отдел Инспекций и докладов
<ul style="list-style-type: none"> - Нанимает квалифицированных сотрудников; - Назначает их на посты; - Проводит обучение, адаптацию; - Контролирует качества квалификации для работающих сотрудников; - Оформляют трудовые отношения; 	<ul style="list-style-type: none"> - Организует стандартные коммуникационные системы; - Контролирует, что частицы внутри организации обрабатываются быстро внутри организации; 	<ul style="list-style-type: none"> - Собирает статистики организации и точно отображает их в графики; - Поддерживает среди персонала высокий уровень этики; - Инспектирует деятельность организации с целью обнаружения трудностей, препятствующих



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 1: Персонала и коммуникации		
Отдел Персонала	Отдел Коммуникации	Отдел Инспекций и докладов
<ul style="list-style-type: none"> - Нанимает квалифицированных сотрудников; - Назначает их на посты; - Проводит обучение 	<ul style="list-style-type: none"> - Организует стандартные коммуникационные системы; - Контролирует, что участники 	<ul style="list-style-type: none"> - Собирает статистики организации и точно отображает их в графики; - Поддерживает среди персонала

ЦКП: Укомплектованный штат, эффективными сотрудниками, производящими свой ЦКП.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 1: Персонала и коммуникации		
Отдел Персонала	Отдел Коммуникации	Отдел Инспекций и докладов
<ul style="list-style-type: none">- Нанимает квалифицированных сотрудников;- Назначает их на посты;- Проводит обучение, адаптацию;- Контролирует качества квалифика-	<ul style="list-style-type: none">- Организует стандартные коммуникационные системы;- Контролирует, что частицы внутри организации	<ul style="list-style-type: none">- Собирает статистики организации и точно отображает их в графики;- Поддерживает среди персонала высокий уровень этики;- Инспектирует
ЦКП: Укомплектованный штат, эффективными сотрудниками, производящими свой ЦКП.		

7-11
ОКТАБРЯ



Бизнес- процесс работы агентства недвижимости – ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 2: Отделение распространения

Это отделение делает хорошо известными продукты и услуги организации и создает спрос на них, привлекая большое количество клиентов, которые их покупают



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 2: Отделение распространения		
Отдел Продвижения и маркетинга	Отдел Публикаций	Отдел Регистрации



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 2: Отделение распространения

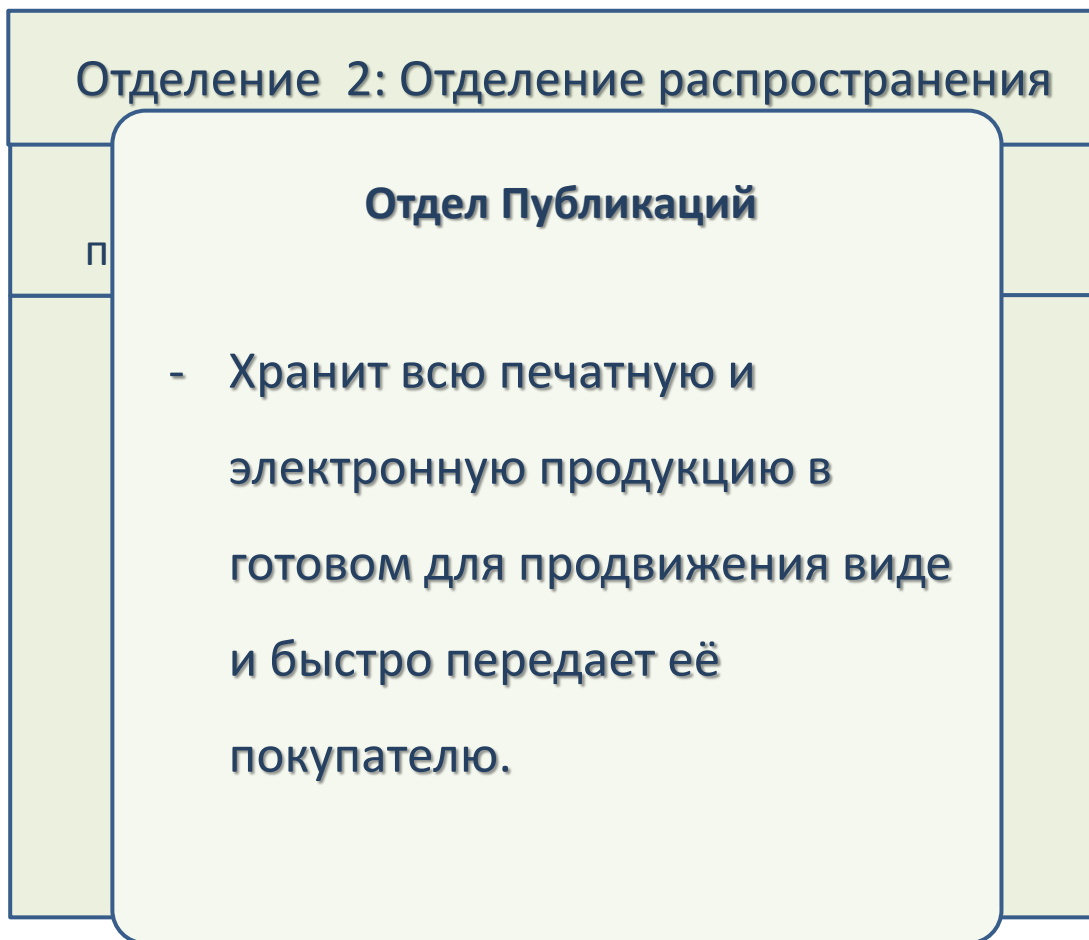
Отдел Продвижения и маркетинга

- Создает информационные материалы, рекламные средства для рассылки в открытых источниках и адресно, организует внешние мероприятия для информирования публики об услугах и продуктах организации;

Отдел Регистрации



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 2: Отделение распространения

Отдел Продвижения и маркетинга

Создает информаци
онные материалы,
рекламные средства
для рассылки в
открытых источниках
и адресно,
организует внешние
мероприятия для
информирования
публики об услугах и
продуктах
организации;

Отдел Регистрации

- Вступает в контакт с людьми, проявляющим интерес к продукту организации, с тем, что бы эти люди приобретали их;
- Ведет клиентские базы, Архивы клиентов;
- Поддерживает отношения, чтобы они могли и дальше приобретать продукты и получать услуги.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 2: Отделение распространения		
Отдел Продвижения и маркетинга	Отдел Публикаций	Отдел Регистрации
Создает информаци онные материалы, рекламные средства для рассылки в открытых источниках	- Организует стан дартные коммуника ционные системы; Контролирует	-Вступает в контакт с людьми, с тем, что бы эти люди приобретали их; -Ведет клиентские

ЦКП: Объем продаж, достаточный,
для того, чтобы доход был больше,
чем расходы плюс резервы.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 2: Отделение распространения		
Отдел Продвижения и маркетинга	Отдел Публикаций	Отдел Регистрации
Создает информационные материалы, рекламные средства для рассылки в открытых источниках и адресно, организует внешние мероприятия для	<ul style="list-style-type: none"> - Организует стандартные коммуникационные системы; - Контролирует, что частицы внутри организации обрабатываются быстро внутри организации. 	<ul style="list-style-type: none"> - Вступает в контакт с людьми, с тем, чтобы эти люди приобретали их; - Ведет клиентские базы, Архивы клиентов; - Поддерживает
<p>ЦКП: Объем продаж, достаточный, для того, чтобы доход был больше, чем расходы плюс резервы</p>		

7-11
ОКТАБРЯ



Бизнес- процесс работы агентства недвижимости – ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 3: Отделение финансов

Это отделение занимается финансовыми вопросами, активами и материальной частью организации, поддерживая всё это в надлежащем состоянии, благодаря чему организация может производить свои продукты, предоставлять услуги, оставаясь платежеспособной.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 3: Отделение финансов		
Отдел дохода	Отдел расходов	Отдел Документации, активов и мат. части



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 3: Отделение финансов

Отдел Дохода

- Занимается доходами, получаемыми в обмена на продукты организации, ведет учет их поступления;
- Занимается дебиторной задолженностью;
- Поддерживает в надлежащем состоянии папки лицевых счетов клиентов;

Отдел Документации, активов и мат. части



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 3: Отделение финансов

Отдел Расходов

- Ведет финансовое планирование расходов;
- Ведет учет расходов;
- Выделяет средства на нужду организации, оплаты счетов, выплату зарплаты;
- Обеспечивает выполнение финансовых обязательств;
- Наличие у других отделений всего необходимого для производства их продукта;
- Оформляет отчетность за расходы.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

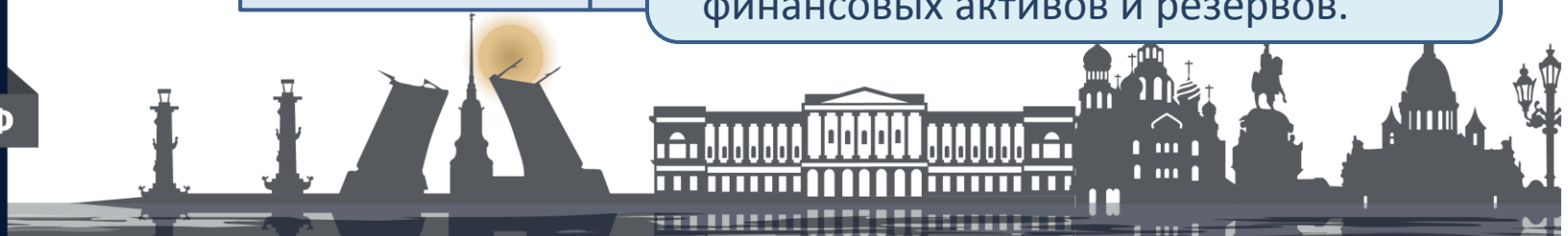
Отделение 3: Отделение финансов

Отдел дохода

- Занимается доходами, получаемыми в обмена на продукты организации;
- Ведет учет их поступления;
- Занимается дебиторской задолженностью;
- Поддерживает в надлежащем состоянии папки лицевых счетов клиентов;

Отдел документации, активов и материальной части

- Ведет бухгалтерский учет;
- Работает с финансовыми запасами организации;
- Ведет точные записи всех финансовых операций;
- Ведет финансовую отчетность;
- Заботиться о сохранении всех финансовых активов и резервов.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 3: Отделение финансов		
Отдел дохода	Отдел расходов	Отдел Документации, активов и мат. части
<ul style="list-style-type: none">- Занимается доходами, получаемыми в обмена на продукты организации;- Ведет учет их поступления;	<ul style="list-style-type: none">- Ведет финансовое планирование расходов;- Ведет учет расходов;- Выделяет средства на нужду организации,	<ul style="list-style-type: none">- Ведет бухгалтерский учет;- Работает с финансовыми запасами организации;- Ведет точные записи

ЦКП: Фонды компании растут, отсутствуют кассовые разрывы.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 3: Отделение финансов

Отдел дохода	Отдел расходов	Отдел Документации, активов и мат. части
<ul style="list-style-type: none">- Занимается доходами, получаемыми в обмена на продукты организации;- Ведет учет их поступления;- Занимается дебиторской задолженностью;- Поддерживает в	<ul style="list-style-type: none">- Ведет финансовое планирование расходов;- Ведет учет расходов;- Выделяет средства на нужду организации, оплаты счетов, выплаты зарплаты;- Обеспечивает выпол	<ul style="list-style-type: none">- Ведет бухгалтерский учет;- Работает с финансовыми запасами организации;- Ведет точные записи всех финансовых операций;- Ведет финансовую

ЦКП: Фонды компании растут,
отсутствуют кассовые разрывы.

7-11
ОКТАБРЯ



Бизнес- процесс работы агентства недвижимости – ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 4: Отделение производства

Это отделение без задержек
предоставляет услуги публике
продукты и услуги отличного
качества



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 4: Отделение производства		
Отдел Обслуживания производства	Отдел Деятельности	Отдел Производства



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 4: Отделение производства

-Обслуживает производственное отделение, предвидя, что будет необходимо для производства и заботясь о своевременной доставке этого. Составляет график производства, добивается максимальной эффективности и наилучшего обслуживания публики.

Отдел Производства

- Производит продукт организации и предоставляет услуги быстро, в больших количествах и отличного качества, так что люди удовлетворены результатом.

публики.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 4: Отделение производства

Обс.
про

-Обслу
произв
отделе
что буд
для пр
заботя
своевр
достав
Состав
произв
добыва
максим
эффект
наилуч
обслуж
публики.

-Подготавливает ресурсы,
необходимые для
производства и
предоставления
продуктов организации.

дукт
луги
х
а,



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 4: Отделение производства	
Отдел Обслуживания производства	Д
- Обслуживает производственное отделение, предвидя, что будет необходимо для производства и заботясь о своевременной доставке этого. Составляет график производства, добивается максимальной эффективности и наилучшего обслуживания публики.	- Под ресу необ прои пред прод орга

- Производит продукт организации и предоставляет услуги быстро, в больших количествах и отличного качества, так что люди удовлетворены результатом.

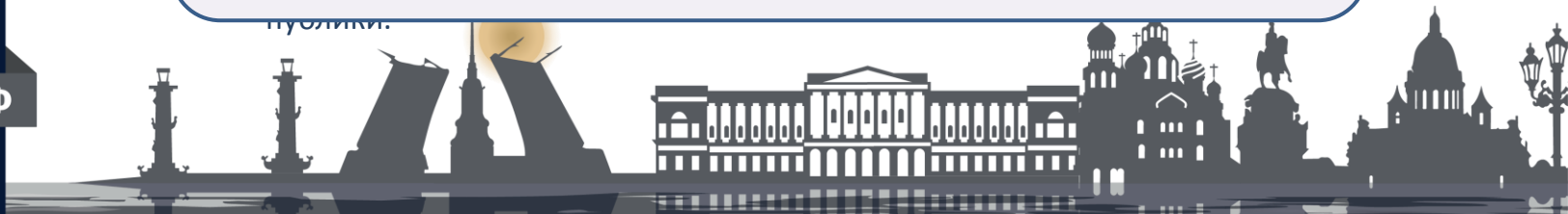


ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 4: Отделение производства		
Отдел Обслуживания производства	Отдел Деятельности	Отдел Производства
-Обслуживает производственное отделение, предвидя, что будет необходимо для производства и заботясь о	-Подготавливает ресурсы, необходимые для производства и предоставления продуктов	- Производит продукт организации и предоставляет услуги быстро, в больших количествах и отличного качества,

ЦКП: Услуги, предоставленные клиентам с обещанной своевременностью, по обещанной цене, обещанного качества

публики.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 4: Отделение производства		
Отдел Обслуживания производства	Отдел Деятельности	Отдел Производства
-Обслуживает производственное отделение, предвидя, что будет необходимо для производства и заботясь о своевременной доставке этого. Составляет график	-Подготавливает ресурсы, необходимые для производства и предоставления продуктов организации.	- Производит продукт организации и предоставляет услуги быстро, в больших количествах и отличного качества, так что люди удовлетворены результатом.
ЦКП: Услуги, предоставленные клиентам с обещанной своевременностью, по обещанной цене, обещанного качества		

публики.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 5: Качества и квалификации

Это отделение заботится о том, чтобы каждый продукт, выходящий из организации, соответствовал тому уровню качества, который от него ожидается.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 5: Качества и квалификации		
Отдел проверки	Отдел пересмотра	Отдел Сертификатов и наград



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 5: Качества и квалификации

Отдел проверки

- Проверяет качество продукта и соответствие его установленным требованиям;
- Передает полученные данные для контроля и сертификации, что бы каждая единица продукции была сертифицирована до уровня, соответствующего требованиям сертификации, по стандартам качества принятым в орг-ции;

Отдел Сертификатов и наград



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 5: Качества и квалификации

Отдел пересмотра

- Пересматривает продукты организации, чтобы выявить причины неприемлемого качества, когда такое имеет место;
- Заботиться о каждом сотруднике, чтобы все сотрудники прошли полное обучение, относящееся к каждому аспекту их работы, оргполитики и технологии; Стали компетентными членами группы, вносящими вклад в ее деятельность.



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 5: Качества и квалификации

Отдел проверки

- Проверяет качество продукта и соответствие его требованиям;
- Передает информацию для контроля и сертификации, чтобы каждая единица продукции была сертифицирована до уровня, соответствующего требованиям сертификации, по стандартам качества принятым в организации;

Отдел сертификатов и наград

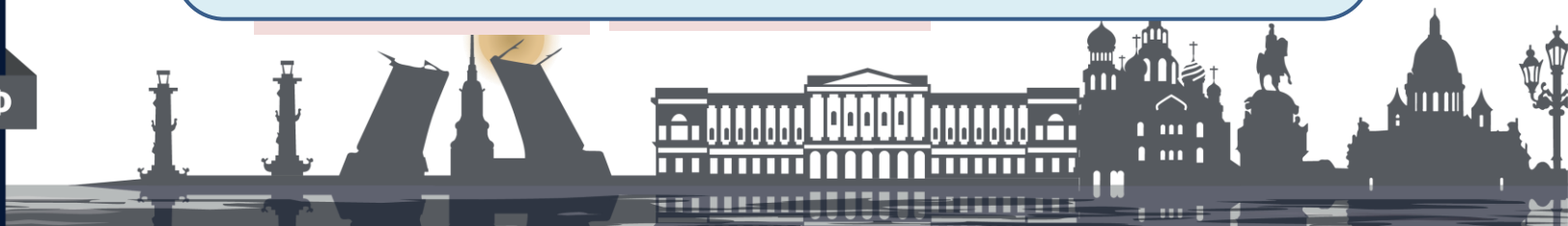
- Выдает действительные свидетельства, подтверждающие, что человек часть организации и приобрели определенные навыки, достигли определенного состояния и имеют определенные заслуги.
- Ведут учет выданных свидетельств;



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 5: Качества и квалификации		
Отдел проверки	Отдел пересмотра	Отдел Сертификатов и наград
<ul style="list-style-type: none">- Проверяет качество продукта и соответствует ли его требованиям;- Передает информацию для...	<ul style="list-style-type: none">- Пересматривает продукт организации, чтобы выявить причины неприемлемого...	<ul style="list-style-type: none">- Выдает действительные свидетельства, подтверждающие, что человек...

- ЦКП:
1. Хорошо обученные и эффективные сотрудники;
 2. Скорректированная организация и её услуги высокого качества;



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 5: Качества и квалификации

Отдел проверки	Отдел пересмотра	Отдел Сертификатов и наград
<ul style="list-style-type: none">- Проверяет качество продукта и соответствует ли его требованиям;- Передает информацию для контроля и сертификации, чтобы каждая	<ul style="list-style-type: none">- Пересматривает продукт организации, чтобы выявить причины неприемлемого качества, когда такое имеет место;- Заботиться о каждом	<ul style="list-style-type: none">- Выдает действительные свидетельства, подтверждающие, что человек часть организации и приобрели определенные

ЦКП: 1. Хорошо обученные и эффективные сотрудники; 2. Скорректированная организация и её услуги высокого качества;

7-11
ОКТАБРЯ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 6: По работе с публикой

Вся деятельность этого отделения направлена на ознакомление широкой публики с услугами и продуктами организации, и на распределение этих услуг и продуктов среди широкой публики.

7-11
ОКТАБРЯ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 6: По работе с публикой		
Отдел Информации для публики	Отдел сбыта	Отдел Успеха

7-11
ОКТАБРЯ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 6: По работе с публикой

Отдел Информации для публики

Следит за тем, что бы сотрудники организации, её здание, интерьер выглядели безукоризненно. Создает организации, её услугам известность в обществе. Работает с общественными группами, и другими организациями в целях совершенствования общества.

Отдел
Успеха

7-11
ОКТАБРЯ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 6: По работе с публикой

Инфо

Отдел

Сбыта

- След
бы сот
органи
здани
выгляд
безук
Созда
её усл
ность

Создает за предела-ми организации
точки распространения, которые
предлагают её продукты и услуги новой
публике, а также добивается, что бы эти
точки работали продуктивно.

7-11
ОКТАБРЯ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 6: По работе с публикой

Отдел
Информации для
публики

- Следит за тем, чтобы сотрудники организации, её здание, интерьер выглядели безукоризненно. Создает организации, её услугам известность в обществе.

- С
ми
ра
ко
её
но
та
бь
пр

Отдел Успеха

Собирает сведения об успехах, полученные в результате деятельности организации и благодаря её услугам. И создает этим успехам широкую известность среди публики.

общества.

7-11
ОКТАБРЯ

ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 6: По работе с публикой		
Отдел Информации для публики	Отдел сбыта	Отдел Успеха
- Следит за тем, чтобы сотрудники организации, её здание, интерьер выглядели безукоризненно	- Создает за пределами организации точки распространения, которые предлагают её продукты и услуги новой публике а	- Собирает сведения об успехах, полученные в результате деятельности организации и благодаря её услугам. И создает

ЦКП: Компания и её сотрудники известны тем, что клиенты получают хорошие услуги, и в свою очередь направляют в организацию других людей.

общества.

7-11
ОКТАБРЯ



ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение 6: По работе с публикой

Отдел Информации для публики	Отдел сбыта	Отдел Успеха
- Следит за тем, чтобы сотрудники организации, её здание, интерьер выглядели безукоризненно. Создает организации, её услугам известность в обществе.	- Создает за пределами организации точки распространения, которые предлагают её продукты и услуги новой публике, а также добивается, чтобы эти точки работали продуктивно.	- Собирает сведения об успехах, полученные в результате деятельности организации и благодаря её услугам. И создает этим успехам широкую известность среди публики.

ЦКП: Компания и её сотрудники известны тем, что клиенты получают хорошие услуги, и в свою очередь направляют в организацию других

людей.
общества.

7-11
ОКТАБРЯ



БП агентства недвижимости

Отделение 7 Администрации	Отделение 1 Персонала	Отделение 2 Маркетинга	Отделение 3 Финансов	Отделение 4 Продукта	Отделение 5 Качества	Отделение 6 Продвижения
<p>Определяет цели, тактику, стратегию, политику. Оперативное управление. Офис. Юр. безопасность</p>	<p>Найм персонала, Ввод в должность, Обеспечение коммуникации; Контроль стандартов</p>	<p>ПРОДАЖА РИЭЛТОР СКОЙ УСЛУГИ</p>	<p>Экономика и бухгалтерия</p>	<p>ИСПОЛНЕНИЕ РИЭЛТОР СКОЙ УСЛУГИ</p>	<p>Обучение, Контроль качества Повышение компетенций,</p>	<p>PR продвижение связь с общественностью</p>
<p>ЦКП: 1. Компания имеет четкие цели и стратегию достижения 2. Безопасный современный офис; 3. Обеспечена юридическая безопасность.</p>	<p>ЦКП: Штат компании укомплектован эффективным и лояльными сотрудниками.</p>	<p>ЦКП: заключается плановый объем договоров на услуги.</p>	<p>ЦКП: Фонды компании растут, активы пополняются</p>	<p>ЦКП: Плановый процент исполненных договоров</p>	<p>ЦКП: компания оказывает качественные услуги</p>	<p>ЦКП: Компания развивается согласно стратегии</p>

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

СЕКЦИЯ ВСТРЕЧИ КЛИЕНТОВ

ОФИС-МЕНЕДЖЕР

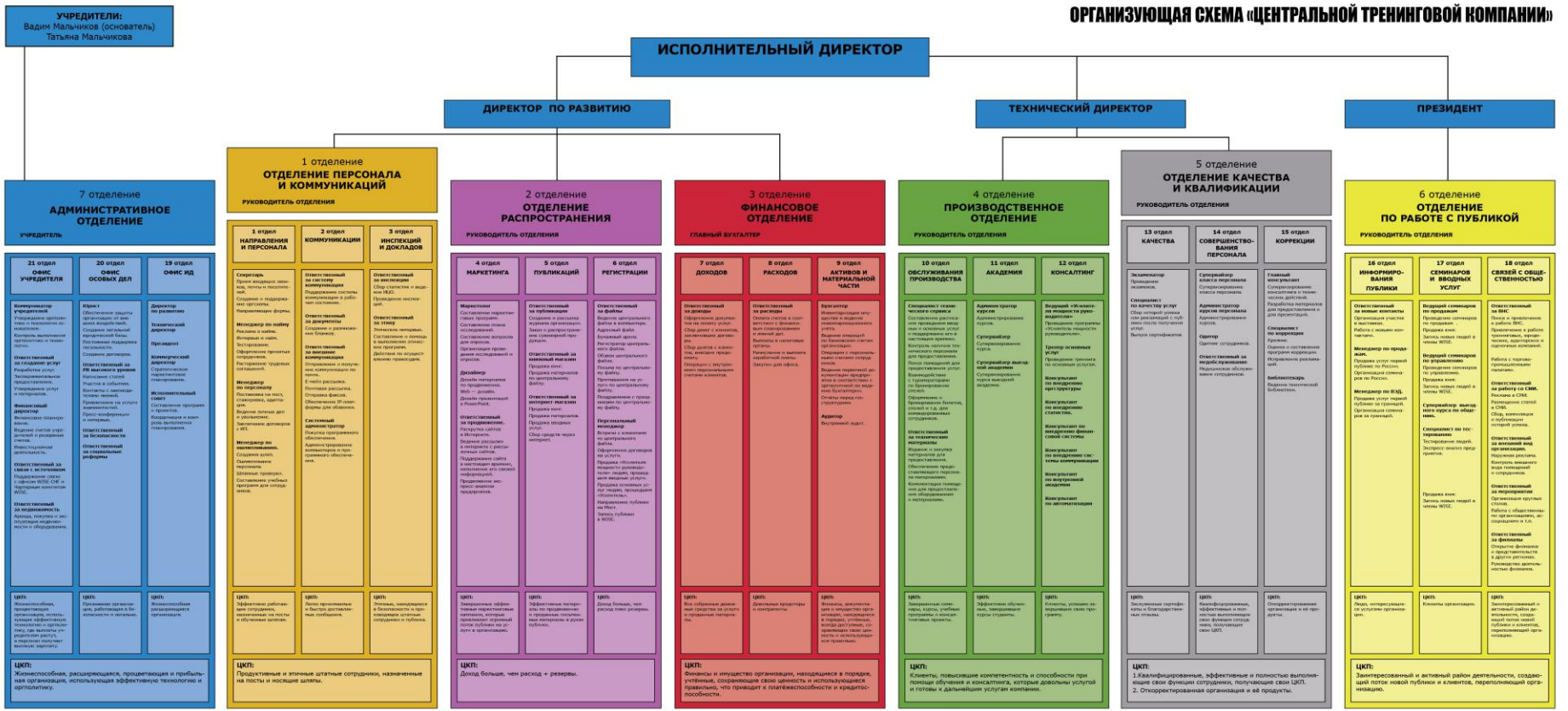
ЦКП

КЛИЕНТЫ, ПРИВЕТЛИВО ВСТРЕЧЕННЫЕ,
ОЩУЩАЮЩИЕ ЗАБОТУ,
СОРИЕНТИРОВАННЫЕ В ПРОСТРАНСТВЕ И
НАПРАВЛЕННЫЕ К НУЖНОМУ
СОТРУДНИКУ



БП агентства недвижимости

ОРГАНИЗУЮЩАЯ СХЕМА «ЦЕНТРАЛЬНОЙ ТРЕНИНГОВОЙ КОМПАНИИ»



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЖИЛИЩНЫЙ КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Последствия отсутствия орг. схемы



Руководители перегружены

- Владелец не может выйти из оперативного управления.
- Руководители выполняют задачи за сотрудников.
- Есть устойчивое убеждение: "хочешь сделать хорошо - сделай это сам".



Последствия отсутствия орг. схемы



Безответственность

- Перекалывание ответственности, никто ни за что не отвечает.
- Сотрудников приходится заставлять или дополнительно мотивировать выполнять свою работу.
- Для достижения результатов нужен постоянный надзор.



Последствия отсутствия орг. схемы



Сложный найм

- Сложно искать и нанимать подходящих сотрудников.
- Новых сотрудников сложно и долго ставить на должности, а мысль о том, что кто-то уволится приводит в ужас.
- Высокая текучка кадров.
- Зависимость от "звездных" сотрудников, которых нельзя заменить.



Последствия отсутствия орг. схемы



Плохой уровень обучения

- Неоднородность качества знаний сотрудников.
- Очень сложно написать должностные инструкции.
- Опытный сотрудник не заинтересован выдавать секреты и растить себе конкурентов.



Последствия отсутствия орг. схемы



Потеря прибыли

- Клиенты уходят к конкурентам.
- Перерасход материалов на устранение брака.



Последствия отсутствия орг. схемы



Руководители перегружены

- Владелец не может выйти из оперативного управления.
- Руководители выполняют задачи за сотрудников.
- Есть устойчивое убеждение: "хочешь сделать хорошо - сделай это сам".



Безответственность

- Перекалывание ответственности, никто ни за что не отвечает.
- Сотрудников приходится заставлять или дополнительно мотивировать выполнять свою работу.
- Для достижения результатов нужен постоянный надзор.



Сложный найм

- Сложно искать и нанимать подходящих сотрудников.
- Новых сотрудников сложно и долго ставить на должности, а мысль о том, что кто-то уволится приводит в ужас.
- Высокая текучка кадров.
- Зависимость от "звездных" сотрудников, которых нельзя заменить.



Плохой уровень обучения

- Неоднородность качества знаний сотрудников.
- Очень сложно написать должностные инструкции.
- Опытный сотрудник не заинтересован выдавать секреты и растить себе конкурентов.



Низкая продуктивность

- Руководитель не может добиться результатов от сотрудников.
- Много лишних действий, а результатов мало.
- Руководителю приходится улаживать недовольных клиентов.



Потеря прибыли

- Клиенты уходят к конкурентам.
- Перерасход материалов на устранение брака.

И т.д. ...



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Вопросы?



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ

Благодарю за внимание !

