

**Научи меня КАК управлять
эффективно
или как быть лучшим офисом крупной
компании на протяжении 6 лет**



Сегодня вы узнаете:

- Что такое эффективная работа?
- Почему одни растут, а другие думают, что работают?
- Почему дорогостоящие CRM системы – не панацея?
- На что поставить - на эффективность или набор агентов?



Что такое эффективность?

МОЙ ОФИС В 2016 году

Площадь офиса- 180 кв.м

Количество агентов – 40 чел.

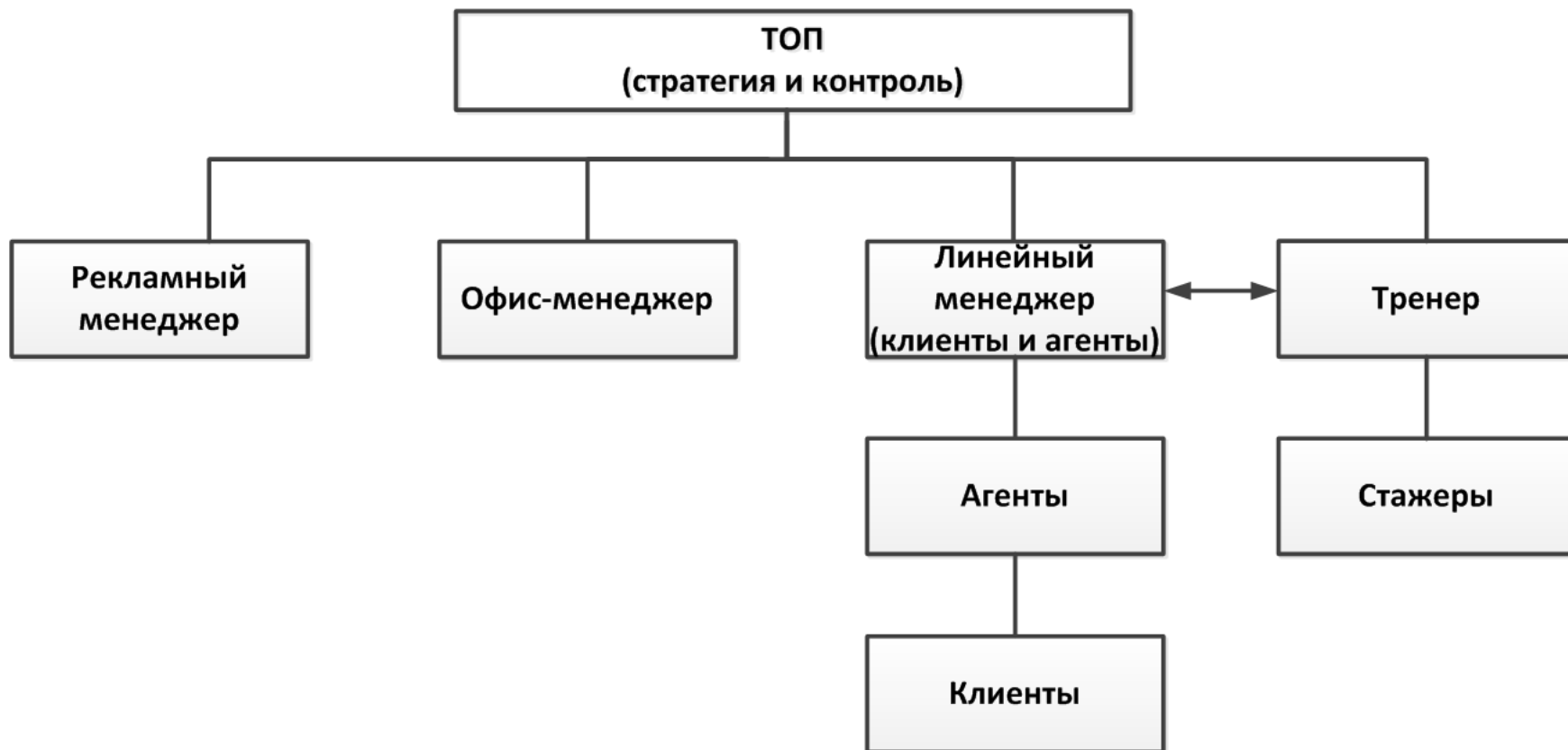
Объем продаж на одного сотрудника 250 000 р.



КАК?



Оптимальная структура офиса



Содержание рабочего дня Топ менеджера

- Постановка задач на день: Офис менеджер, Рекламный менеджер, Тренер
- Прием плана работы от линейных менеджеров
- Проведение ежедневных тренировок с агентами
- Планирование рабочего дня на основании информации линейных менеджеров
- Текущая работа
- Проведение мотивирующих и стимулирующих встреч с агентами
- Получение отчетов от каждого агента о проделанной работе за день
- Получение отчета от линейных менеджеров о возникших вопросах и ситуациях в течении дня, выполнение планов, которые обсуждались утром
- Получение отчета от тренера за день: количество собеседований, встреч, что было сделано стажерами. План собеседований на следующий день.



Линейный менеджер - ежедневная работа

- Сбор планов на день от агентов
- Получение отчета от агентов по клиентам за прошлый день
- Сообщение топ менеджеру о планах всех агентов на день, планах по задаткам, встречам, показам, обсуждение где нужно подключиться, в каких встречах и сделках
- Встреча со стажерами и контроль получения задания на день
- **УЧАСТИЕ ВО ВСТРЕЧАХ С КЛИЕНТАМИ**
- Участие в задатках
- Контроль распределения входящих звонков агентам по сегментам
- Получение отчетов стажеров о проделанной работе, агентов о проделанной работе(**ЛИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ**)
- Анализ работы за день совместно с ТОП руководителем



Главная системная задача
руководителей офиса
Эмоциональный
КОНТРОЛЛИНГ

Контроль агентов
Контроль клиентов





Что влияло на эффективность?

2012г. – 57,7 млн.

- Запретили работать агентам «на улице», только через офис.
- Ввели должности:
 - Офис –менеджера с очень широкими полномочиями
 - Менеджера по подаче рекламы
 - Менеджера по обучению стажеров



2013 год - 91,3 млн.

- Усилили индивидуальную работу с агентами, внедрили ежеквартальные собеседования по целеполаганию и личной эффективности.
- Расширили офис горизонтально, увеличение площади.
- Ставки сделали на набор сотрудников.
- Прием звонка по рекламе и передачу заявок замкнули на офис - менеджера.
- Внедрили систему планирования рекламной компании, каждому агенту «Сеть».
- Увеличили еженедельные тренировки агентов.



2014 – 117 млн.

- Компания разработала и внедрила новую базу данных.
- Обучающий центр офиса трансформировали в «инкубатор», т.е стажеров изолировали от основных сотрудников.
- Создали программу обучения 2- недельного курса Молодого бойца (интенсивное погружение в профессию).
- Ввели должность 2-го линейного менеджера.
- Внедрили систему эмоционального контроллинга
- Внедрили сегментирование среди агентов (в народе - «револьверка»)



2015 – 94,3 млн.

- Отказались от массового набора, сделали ставки на личную эффективность агентов.
- Из-за изменения на рынке стали осваивать больше сегмент «Эконом».
- Сменили базу скриптов по отработке клиентов.
- Переместили акцент на качество отработки клиентов.
- Внедрили call – центр.



2016 – 74 млн. (8 месяцев)

- Изменили алгоритм обращений и скрипты : менеджер call-центра-клиент – менеджер - приглашение в офис.
- Пересмотрели рекламные площадки и изменили подход к рекламной компании.
- Ввели должность 2-го клиент-менеджера .
- Расширили формат проведения индивидуальной работы с агентами по личной эффективности.
- Работа по сегментированию агентов с учетом изменения рынка



**6 лет
офис первый
в компании «Аякс-Риэлт»**



Готова ответить на все вопросы

Мастер оперативного управления
компании «Аякс-Риэлт»

г. Краснодар

Глебова Наталья Владимировна

8-918-140-3-140

