

Как поднять эффективность сотрудников более чем на 15%.

Многие компании проходят одни и те же этапы на пути развития. Сначала они вообще ничего не считают, потом начинают считать абсолютно все. Руководитель получает массу автоматической информации от CRM, Excel или каких-то самописных IT систем. Показателей накапливается так много, что становится невозможно выделить самое главное и быстро принимать правильные решения. На них просто перестают обращать внимание.

Ситуация аналогична тому, что у вас в багажнике лежит подробная панель приборов, и она что хочешь показывает. Но для того, чтобы все это увидеть, надо прежде всего остановиться. Пойти, открыть багажник – только тогда все это увидишь. И скорее всего ты даже не будешь всем этим богатством пользоваться. На практике удобно видеть перед глазами 1-3 главных прибора. И чтобы они всегда давали нужную картинку. Другими словами, иметь возможность собрать информацию и реально использовать ее – это совершенно разные вещи.

ВОЗВРАЩЕНИЕ В РЕАЛЬНОСТЬ.

Есть любопытные данные опроса коммерческих директоров. Был поставлен вопрос, что, с их точки зрения, самое важное для компании? Какой критерий оценки? Прозвучал ответ – выручка. Тогда попросили посчитать, сколько времени они фокусируются на том, чтобы выручка росла. В итоге оказалось, что это составляет лишь 11% их рабочего времени.

Цифры статистики наглядно показывают, как сильно у любого руководителя смещается фокус с главной задачи. Он постоянно отвлекается на решение второстепенных вопросов, которые ему приносит персонал. Он уже не смотрит в самую суть.

Таким образом, обозначились две основные проблемы. Первая: мы не всегда понимаем, на чем фокусироваться. Всем известно, что основные показатели выводятся автоматически. Они всегда есть в IT системе, их как бы можно в любой момент посмотреть. И именно поэтому их никто не смотрит! Так, если официанта спросить, какой у него средний чек, то,

как правило, он не знает. Вторая: нас отвлекает множество сиюминутных дел, которые тоже кажутся не менее важными.

Хочу привести наглядный пример из личной беседы с одним крупным предпринимателем. Речь зашла о том, что хорошо было бы вести учет 10-15 ведущих характеристик. Он ответил, что эти данные у него и так собираются. Всегда можно зайти в 1С и собрать любые данные. Затем посмотреть в любой момент. Тогда я спросил, как часто он это делает? Ответ был: – «НИКОГДА. Но я могу!»

ИМЕТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ИЛИ РЕАЛЬНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ?

Итак, многие из нас оказывались в ситуации, когда в наших автоматических системах выводится огромное количество характеристик. И мы не представляем, на что именно следует обратить внимание.

Мы долго искали оптимальные методы решения этих вопросов. Пробовали разные варианты. И пришли к мнению, что чем более линейная область поставленной задачи, тем более рационально будет не использовать автоматизацию.

То есть, гораздо выгоднее, когда каждый сотрудник лично отвечает за выделенные ему ключевые параметры. И ежедневно фиксирует их в письменном виде. Ручкой, фломастером или карандашом. Это не имеет значения.

Поэтому мы пошли по пути возрастной регрессии и отмены сложных IT технологий. Теперь весь наш персонал каждый день рисует линии своих результатов. Просто от руки, на листке бумаги.

ВПЕРЕД – К СРЕДНЕВЕКОВЬЮ!

Сначала мы просто писали ключевые цифры на большой доске или листе ватмана. Допустим, это выручка и выполнение плана официанта или размер средней сделки. Но в таком варианте, если рассматривать одновременно более трех параметров, уже несколько теряется наглядность. А если критериев, к примеру, десять и за десять разных периодов? То уже трудно определить, куда идет направление статистики. В рост или падение.

Тогда мы решили, что лучше каждый день фиксировать информацию в виде графиков. Например, если это официант, то он рисует линию выполнения своего плана. Выполняет или нет. Если повар, то скорость приготовления блюда. Если управляющий рестораном, то выполнение плана по выручке или количество возвращений постоянных гостей. Такой учет мы тоже ведем.

Таким образом, у каждой позиции теперь есть свой график ведения в ручном режиме. Получается просто, понятно и показательно.

Аналогичные примеры контроля в бумажном виде можно увидеть в самых различных направлениях, очень далеких от ресторанного бизнеса. Например, у мебельной фабрики в Костроме или курсов английского языка в Москве.оборот бизнеса там примерно соразмерим с «Рецептором». Но, несмотря на то, что работают навороченные программы CRM и 1С, они тоже практикуют ежедневное ведение графиков вручную. И очень довольны.

ПРОСТОЙ СОВЕТ ИЛИ КАК МЫ ВЫРОСЛИ НА 17% В МЕСЯЦ.

У себя в «Рецепторе» мы обнаружили один интересный факт. Многие наши сотрудники очень стараются, но совершенно не знают своих параметров. А если не знают, то и не могут их увеличить! Оказалось, что порой им сложно даже осознать, что сегодня могут быть одни цифры, а на следующий день – совсем другие.

Теперь, когда у каждого сотрудника есть 1-3 ключевых графика в ежедневном режиме ведения, ситуация кардинально изменилась. Ведь если человек каждый день рисует линию своих показателей, то он определенно в курсе уровня своей успешности. А это стимулирует.

В результате - значительно повысилась эффективность.
В среднем на 17%.