

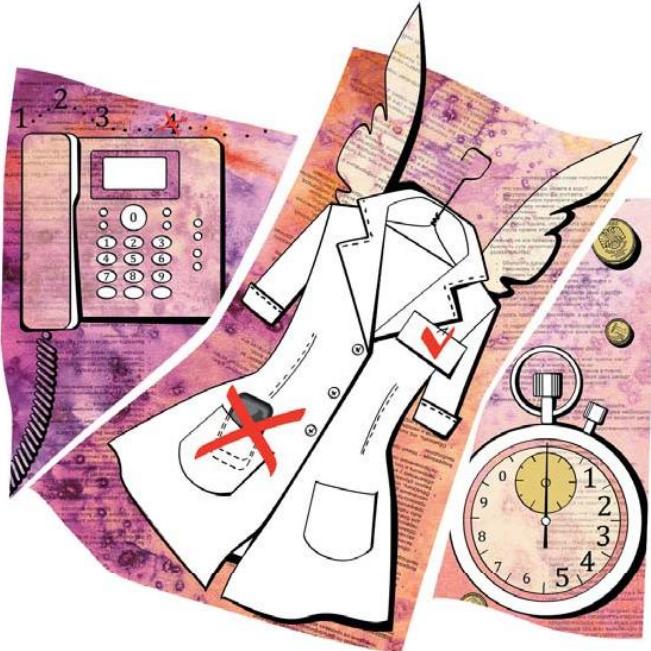
Стандарты должны работать



Ирина Кравчук



Юлия Белова



Директор аптечной сети, следуя из Куршевеля в Испанию, рявкнул по «аське» главному бухгалтеру: «До моего возвращения разработайте стандарты обслуживания покупателей. Иначе всех уволю!»

Главный бухгалтер передала руководительнице отдела маркетинга суть послания. Та поручила написать документ менеджерам по рекламе. В результате двухчасового сидения в сети менеджеры «надергали» из разных источников нужную, на их взгляд, информацию. Руководительница отдела маркетинга отправила «Стандарты» за своей подписью директору. Утром пришел приказ: «Немедленно внедрить во всей сети с сегодняшнего дня!» И приказ был выполнен...

Прошло шесть месяцев. Директору понадобились лекарства. Он позвонил в ближайшую аптеку своей сети, и — о, ужас! — трубку не сняли до третьего гудка! «Значит, вот как выполняются стандарты...» — подумал директор. И сделал вывод: «Стандарты — очередная управленческая глупость. На практике они не работают».

Вопрос: что нужно сделать директору аптечной сети, чтобы созданные стандарты обслуживания покупателей работали?

Вы здесь временно

ответ на задачу, поставленную в «Да Сигна» № 6–7/2015

Ваша задача — объяснить такому сотруднику, что взаимоотношения в коллективе так же важны, как и выполнение задания. Действуйте по принципу: «Выясненные взаимоотношения и хорошая кооперація служат общему делу». Вам как руководителю в отношении такого сотрудника необходимо провести следующие действия:

- побудить его к установлению обратной связи на межличностном уровне, расспросить об эмоциях (как своих, так и коллег);
- стимулировать обсуждение противоречий и конфликтов;
- указать на важность конструктивных межличностных отношений;
- показать примеры правильного доброжелательного взаимодействия (например, не искать нужный препарат вместо коллеги, а вежливо предложить ему свою помощь);
- наблюдать за работой такого сотрудника и в случае положительной динамики отмечать его достижения.

