



Мечты, цели и стратегия **для** **команды Контакт-** **центра**

Елена Войтова

*Неделя КЦ
23-25 октября 2023*



Контакты

Елена Войтова

 Тренер, Консультант

 Верю в лучший Клиентский опыт

 Помогаю с процессами и Сотрудниками

Почта Elena.Voytova@gmail.com

Telegram https://t.me/boss_vnutri

Youtube – канал <https://clck.ru/32TMW7>



Пока рассказываю – заходите примерить к себе

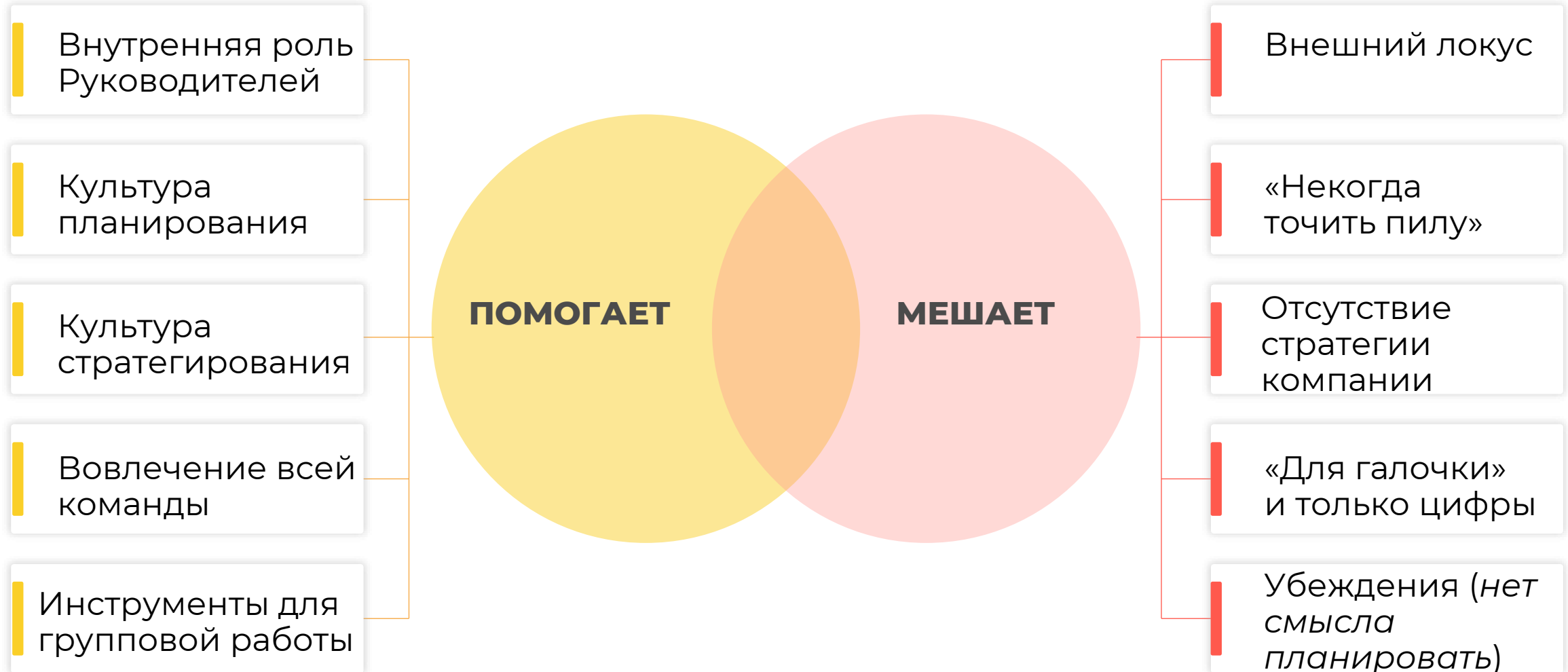


**Как вы работаете
с мечтами,
планами и целями?**



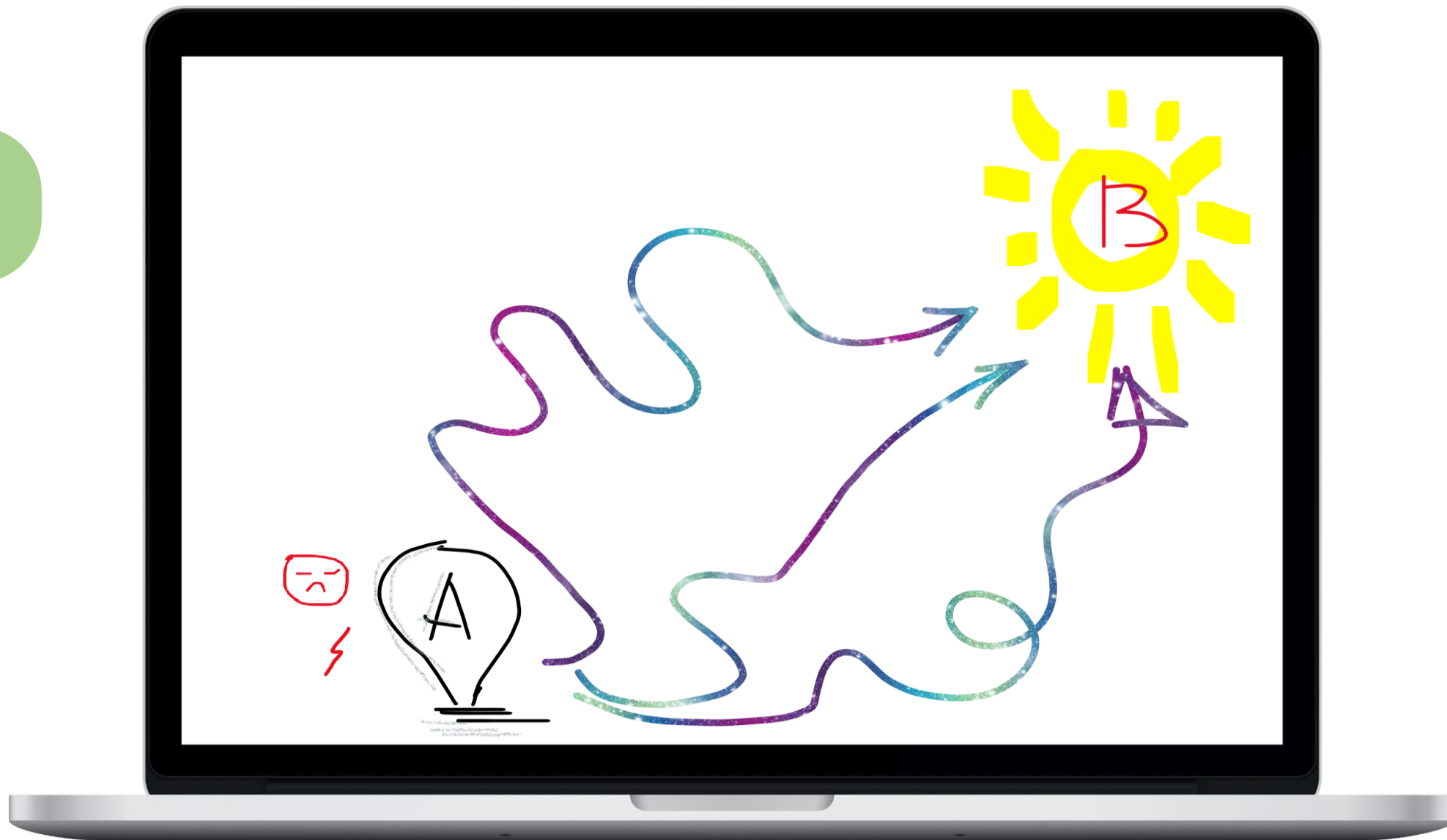
<https://clck.ru/36AqAF>

Что мешает / помогает нам мечтать, планировать и добиваться результатов?



Концепция Точки А и Б

От чего
к чему?



Точка А



Заметить неполадки в точке А

- ▶ Где натирает?
- ▶ Что жмет?
- ▶ Что не нравится?
- ▶ Что бесит?
- ▶ Чем недовольны?

Важно

- ▶ Видеть некомфортное. Честно.
- ▶ Вовлечь всех
- ▶ Без обид и обвинений
- ▶ Учитывать что внутри и что вовне
- ▶ Управлять процессом сборки

Точка Б



Найти МЕЧТУ в точке Б

- ▶ В чем ценность? Что важно, если сюда придем?
- ▶ Мультифакторная (чуть дальше об этом)
- ▶ Резонирует со стратегическими целями всей компании
- ▶ Амбициозно! Очень! Но достижимо
- ▶ Туда ХОЧЕТСЯ!

Важно

- ▶ Разрешить команде и себе мечтать. Целиться в звезды!
- ▶ Вовлечь всех
- ▶ Учитывать тренды и контекст
- ▶ Учитывать стратегию всей компании
- ▶ Управлять процессом сборки

Точка Б



Метрики

**Окружение,
люди,
пространство**

**НОВАЯ
РЕАЛЬ-
НОСТЬ в
точке Б**

**Эмоции,
состояние,
настрой**

**Действия,
поступки,
привычки**

Что важно увидеть и ощутить
в точке Б всей командой

О чем позаботиться



Опирайтесь на победы и уроки

Видеть. Признавать.
Благодарить.

И уроки, и победы.
И процессы, и результаты



Собирать тренды

На разных уровнях –

технологии, клиентский опыт,
управление КЦ, конкуренты,
рынок труда, «китайцы», ...



Вовлечь и обсуждать

Делиться до, во время и после

Спрашивать

Принимать услышанное,
искать что за этим стоит



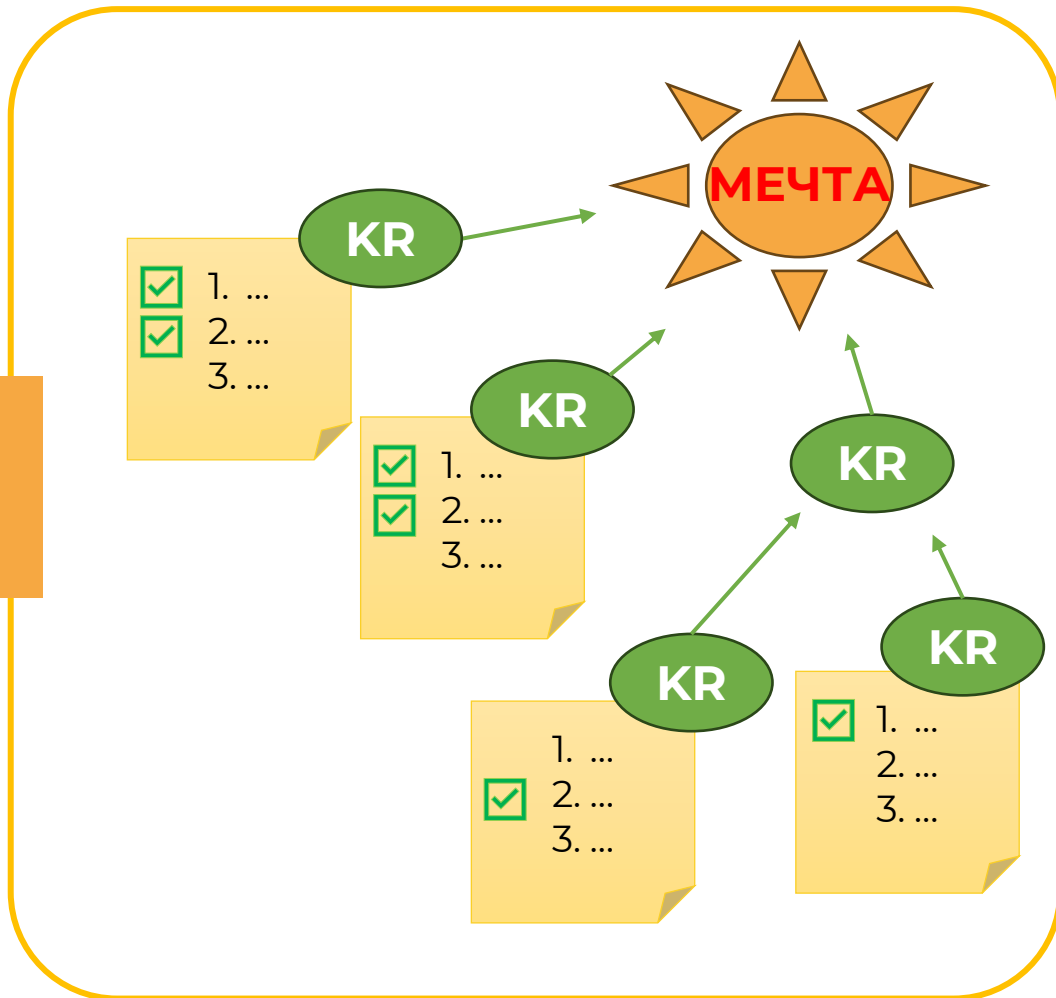
Подход OKR

Есть ЦЕЛЬ – МЕЧТА

Есть Ключевые результаты KR, без
которых не достичь цели – мечты

Есть действия, которые ведут к KR

Подход OKR+



Objective - Цель-мечта

- ▶ Высокий уровень
- ▶ Может быть сложно выразить в цифре
- ▶ Связана со стратегией всей компании
- ▶ Чтобы к ней прийти, надо сделать много разного
- ▶ Без этого «разного» не получится ☹

Key Result

- ▶ Результаты больших и важных активностей - Цели
- ▶ Без этих результатов не достичь мечты
- ▶ К каждому результату ведет «вектор» действий
- ▶ Внутри каждого вектора есть Задачи = что делать
- ▶ У этих задач есть измеримые результаты, связанные с целями

О чем позаботиться



Постоянно и непрерывно

Стратегирование – это процесс.

Постоянный. Регулярный.
Каскадный.



Сверяться

Где мы?
Кто мы?
Куда идем?
Куда пришли?
Что дальше?



Выделять ближайшие шаги

Понятно как сделать
Понятно какой результат
Понятно зачем они нужны



Демократура

Время свободно генерить,
спорить и обсуждать

Время ответственно
выполнять

О чем позаботиться



Смотреть вперед

Оглядываться для опоры
Помнить про Мечту, цели и курс



Открывающие вопросы

Коучинг-практики
Практики фасилитации



Делать!! Идти! Двигаться!

Не только обсуждать
Не только планировать
ДЕЛАТЬ! Хоть понемногу



Праздновать

Начало
Шаги
Вехи
Победы
Успехи каждого и команды
Просто потому что хочется 😊

Коучинг и фасилитация



Вопросы в помощь

- ▶ Что здесь хочет произойти?
- ▶ Чего ждут наши клиенты?
- ▶ Если бы наш КЦ был, то что бы он делал и каким был?
- ▶ Если завтра придут «китайцы», какие вызовы появятся?
- ▶ Какие убеждения нас ограничивают?
- ▶ Что стоит за этим?

Практики в помощь

- ▶ Динамическая фасилитация
- ▶ Мозговой штурм
- ▶ Волна трендов
- ▶ Линия времени
- ▶ Мировое кафе
- ▶ Укради с гордостью
- ▶ Если бы я был ...

Шаги в проведении стратсессии



СОБРАТЬ OKR на сессию

Что важно?
Какие результаты нужны?
Без чего не случатся?

2

ВОВЛЕЧЬ КОМАНДУ

Поделиться намерением
Собрать идеи и хотелки
Собрать страхи и опасения

4

ДВИГАТЬСЯ

Делать
Сверяться
Перепрокладывать
Праздновать!

6

1

РЕШИТЬСЯ

Осознать,
что хотите!
Проверить, что готовы
ресурсно

3

ВЫБРАТЬ ФОРМАТ И СПЛАНИРОВАТЬ

Решить сами или нет
Наметить формат и план
проведения

5

ДОРАБОТАТЬ ПЛАН И ПРОВЕСТИ

Учесть, что сказала команда до и
во время
Собрать план, распределить роли
Провести 😊

Контакты



Елена Войтова

 **Тренер, Консультант**

 **Верю в лучший Клиентский опыт**

 **Помогаю с процессами и Сотрудниками**

Почта Elena.Voytova@gmail.com

Telegram https://t.me/boss_vnutri

Youtube – канал <https://clck.ru/32TMW7>

Есть много
всего в
эфирах –
ищите в
навигаторе

