



**ТЕХНИКА  
ЗДОРОВЬЯ**

# **От SEO до КЛАДОВЩИКА: инструменты вовлечения сотрудников в исполнение СХ-стратегии**

**Агальцова Юлия, директор**



# ОТКУДА Я



## Медицинские изделия

и товары для поддержки здоровья



**> 130 человек**  
+ аутсорс-команды



**30 магазинов**  
в 3-х регионах



**Интернет-торговля**  
магазин + маркетплейсы



## О ЧЕМ Я

- ◆ Универсально эффективным инструментом не бывает.
- ◆ Смотришь, адаптируешь, тестируешь, внедряешь - под себя, свою команду, компанию, личную “боль”, бизнес.





# ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ПОДХОД К СХ-ТРАНСФОРМАЦИИ

## Личный фокус / Лидер



- Пополнять знания, круг общения
- Практиковать на пути к цели
- Реально хотеть работать в клиентоцентричной команде

## Действия / Поведение



- Развернутый план изменений по всем квадрантам
- Выявление рисков и сопротивления
- Определение приоритетов
- Планирование ресурсов и возможностей

## Корпоративная культура / Отношения



- От целей к ценностям (от “что и как?” к “зачем?”)
- “Сшивка ценностей” команды
- Профили подбора
- Каскадирование ценностей

## Система / Бизнес-процессы



- Цифровизация розничных процессов, интеграция с онлайн
- Карта метрик
- CJM/EJM в каждом подразделении
- Бизнес-процессы «лицом» к клиенту

## Личный фокус / Лидер



- ◆ Пополнять знания, круг общения
- ◆ Практиковать на пути к цели
- ◆ Реально хотеть работать в клиентоцентричной команде

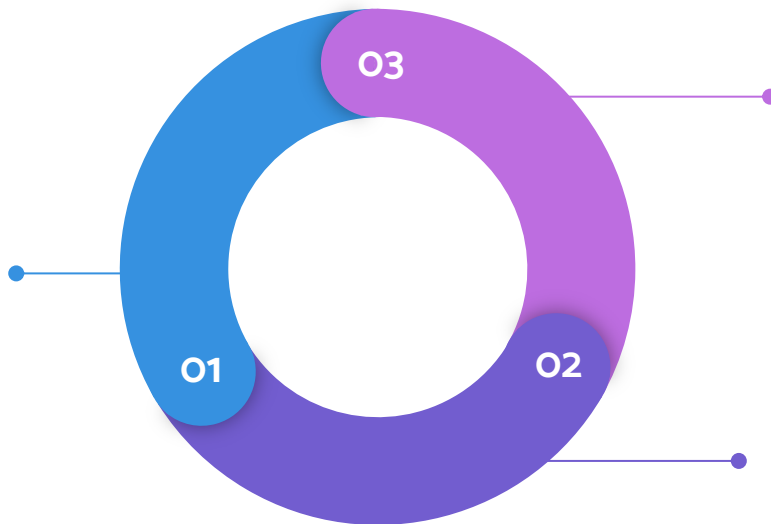


# ПРАКТИКИ ВОВЛЕЧЕНИЯ НА УРОВНЕ ЛИДЕРОВ

## Много читаем и договариваемся о внедрении

Для начинающих - книги П. Ленсиони.

Для продвинутых – «Спиральная динамика на практике» Д. Бэка и др.



## Учимся и расширяем круги общения

Курсы, конференции, вебинары и другие форматы расширения кругозора в сторону СХ-стратегии.

## Даем внимание личности

Коучи, личные практики, поддержка хобби.

Лидер = вовлекающий пример.



## Действия / Поведение



- Развернутый план изменений по всем квадрантам
- Выявление рисков и сопротивления
- Определение приоритетов
- Планирование ресурсов и возможностей



# А как у вас?



I'm CEO, beach

Команда, получаю жалобы на то, что мы проводим слишком много совещаний и это отвлекает вас от работы. Давайте решим проблему. Предварительное совещание по обсуждению этой ситуации проведём в 14:00 и зафиналим двухчасовой встречей в 16:00. Всё, работаем, не отвлекаемся.



37,6K 10:35



# ПРАКТИКИ ВОВЛЕЧЕНИЯ НА УРОВНЕ ДЕЙСТВИЙ

## **«Прошиваем» календарь на год**

Снижаем риск  
уходить в  
операционку,  
увеличиваем  
вовлеченность  
(«неизбежность» 😊)

## **СJM в каждом подразделении**

Результаты диктуют  
согласованные  
приоритеты по  
действиям в период у  
разнофункциональных  
подразделений

## **СJM только с EJM**

Уменьшаем негатив  
розничного персонала  
и бэкофиса при  
внедрении изменений



## Корпоративная культура / Отношения



- От целей к ценностям
- От “что и как?” к “зачем?”
- “Сшивка ценностей” команды
- Каскадирование ценностей



# ЦЕЛИ или ЦЕННОСТИ?

Мы считаем, что можно совместить управление от целей с управлением по ценностям.





# ПРАКТИКИ ВОВЛЕЧЕНИЯ НА УРОВНЕ ОТНОШЕНИЙ

## «Сшивка ценностей»

Стратегические сессии руководителей не только по целям и трендам.

## «Клиент в центре»

Плановые встречи розничных и интернет-продаж с практическими заданиями вовне (2 раза в месяц)

## Кейсы поведения

Свод разборов кейсов в каждом отделе: как сделали – как должно быть. Кейсы по взаимодействию с клиентами и между собой.

## Инфопространство по ОС клиентов

Отзывы и жалобы интегрируются в единую систему, сотрудники информируются в моменте

## Профили подбора

Изменили на профили «от ценностей». Учим, ротируем, заменяем.

## ЗОЖ-обучение

Учим разделять ценности компании на личностном уровне, обогащая знания и опыт в теме здоровья (практики, вебинары сторонних специалистов)



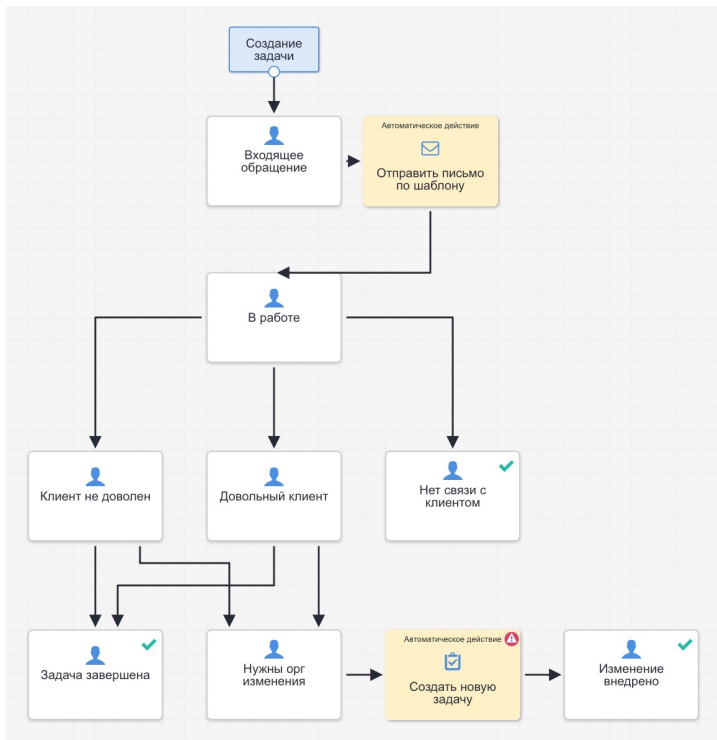
## Система / Бизнес-процессы



- Цифровизация розничных процессов, интеграция с онлайн
- Карта метрик
- CJM/EJM в каждом подразделении
- Бизнес-процессы «лицом» к клиенту



# ОС КАК ТРИГГЕР ИЗМЕНЕНИЙ



- ◆ Интеграция обратной связи клиентов из разных источников (см. схему бизнес-процесса)
- ◆ «Учебная» ротация ролей при коммуникации с клиентами
- ◆ Ошибка внедрения: фокус на негативе. Добавили внимания масштабированию позитивной обратной связи от клиентов



# ПРАКТИКИ ВОВЛЕЧЕНИЯ НА УРОВНЕ СИСТЕМЫ

## ОС сотрудника = триггер изменений

- Расширенный GallupQ12: 2 раза/год с отчетом о внедренных изменениях
- «Мне не все равно» - анонимные формы

## «Подшефные салоны»

Реализуем только на уровне руководителей. От функционального взгляда переходят к комплексному

## Тренировка ответственности

- Наставничество
- Рабочие группы по внедрению
- Поощряем за поиск слабых звеньев в бизнес-процессах





# Благодарю за внимание!

- ◆ +7(910)385-51-07
- ◆ TG: @ceotz
- ◆ ceo@tz-nn.ru

