

אנשים ותהליכי עבודה

חיבור נכון בין אנשים ותהליכי עבודה מביא לשיפור יעילות הקבוצה ותפוקה אישית

עובד ואיש צוות מנהלים את המטרות והמטלות המשותפות על סמך תהליכי עבודה שנקבעו ע"י מנהלים בארגון, חלקם מסודרים יותר וחלקם פחות. תהליכים אלו הם בדרך כלל בנויים על סמך מטרות ותפקידי הקבוצה כחלק ממטרות החברה.

אך נשאלת השאלה האם תהליכים אלו יעילים באמת? עד כמה עומדים במבחן המציאות של ציפיות הלקוח ואיך הצוות שאמור ליישם את התהליכים ביום יום מבין ומחובר אליהם? עד כמה הם מתאימים לשני "השותפים" – אלו שאמורים לבצע אותם ואלו שמקבלים את השירות? ושירות יכול לכלול מגוון ממשקים, משירות לקוחות, קבלת הזמנות, ועד מכירות ומשלוחים.

שיפור שיטת העבודה ושותפות העובדים במטרות ותהליכי העבודה הם אחד מעמודי התווך לשיפור תוצאות עסקיות ומעבר להעשרה מקצועית. כדי שתפוקת הצוות בכלל וכול איש צוות בפרט תהיינה יעילות למטרות הארגון, כדאי (מומלץ) לבחון את התהליכים הבודדים המשפיעים ביותר על התפוקות. ובנוסף לזהות ולחזק את הפוטנציאל האישי של כל חבר צוות באופן אישי וע"י כך להשפיע על המערכת כולה ולשפר את התוצאות ברמת החברה והארגון.

אז איך משיגים זאת? השילוב של אבחון התהליכים החיוניים לעסקי הארגון יחד עם זיהוי הפוטנציאל האישי החבו בעובד יוצרת את המינוף לתפוקה אישית וקבוצתית.

• מה אנו מציעים ?

1. אבחון וזיהוי כלים ותהליכים עסקיים המשפיעים ביותר על העסק. מפגש עם נציגי הארגון לבחינת תהליכי העבודה מול לקוחות פנימיים וחיצוניים, זיהוי התהליכים הקריטיים והאתגרים בהם נתקלים ביישום היום יומי.
2. זיהוי הפוטנציאל האישי החבו בעובד למינוף התפוקה האישית והקבוצתית. מפגש עם נציגי הארגון לבחינת האתגרים האישיים ביישום תהליכי העבודה ותקשורת בינאישית.
3. מפגש עבודה עם כול הצוות לצורך הפעלת ההעצמה האישית של כול אחד ואחד בדרכו שלו. המפגש כולל הגדרות מטרות אישיות וקבוצתיות לשיפור המיומנות של הפרט והכלל בארגון. עבודה מעשית יישומית לשינוי הלכה למעשה של המטרות הנבחרות בכל מפגש. העבודה נעשית בקבוצה (בתהליך סדנאי) כאשר כל אחד עובד עם המטרה האישית שלו.
4. ניתוח המפגש הגשת סיכום, המלצות ואופן המעקה לצורך שיפור תמידי והשגת מטרות.

• אופן ביצוע התהליך

- א. פגישת היכרות עם המנהל והבנת צרכים ואתגרים של הקבוצה – בעיקר תהליכים משמעותיים ואתגרי הצוות ליישום ועמידה ביעדי החברה.
- ב. פגישה עם חברי הקבוצה לצורך עבודת אבחון וזיהוי של אותם אתגרי בתהליכים יום יומיים תוך שילוב זיהוי פוטנציאל אישי ומינוף התפוקה מנקודת היכולת הפרטנית והמשתנה של כול עובד.
- ג. פגישת סיכום עם מנהל לצורך הגשת סיכום התהליך, המלצות לשיפור תהליכים ואפשרויות מעקב אחר השיפורים.
- ד. ישנה אפשרות של המשך מעקב השיפור ע"י פגישת צוות לאחר תקופה וכן פיתוח אותם תהליכים לשיפור לכדי מסמך יישום והפעלה.

רשימת אתגרים אישיים בהם נתקלים חברי קבוצה בתפקוד היום יומי

- ✓ עמידה בל"ז
- ✓ לחץ עבודה מתמיד
- ✓ לקוחות כועסים
- ✓ חוסר תמיכה של ארגונים פנימיים
- ✓ ניהול משברים אישיים, מקצועיים וארגוניים
- ✓ אי עמידה ביעדים: מכירות, שירות, וכו'
- ✓ לחץ של לקוחות לקבלת פתרונות ותשובות מיידית
- ✓ תלונות לקוחות המעכבות עסקאות
- ✓ אי יכולת לפתור בעיות בקלות
- ✓ הקשחת עמדות
- ✓ עבודת צוות
- ✓ שיתוף ידע
- ✓ חוסר/יתר מיקוד

רשימת אתגרים ארגוניים (תהליכים) בהם נתקלים חברי קבוצה בתפקוד היום יומי

- ✓ חוסר תמיכה של ארגונים פנימיים
- ✓ אי קבלת תמיכה מקבוצות אחרות
- ✓ תהליכים חלקיים שלא מכסים את רוב המקרים לטיפול
- ✓ תהליכים שאינם חוצי ארגון וצוותים אחרים אינם מחויבים להם
- ✓ תהליכים לא ברורים ללקוחות או אינם עומדים בציפיותיהם

פתרונות שאנו מספקים בניהול ויצירתיות – יצירתיות בפתרון בעיות ומשברים בעבודה ובניהול

- ✓ ניהול מצבי קיצון מול לקוחות
- ✓ עבודת צוות, שיתוף ידע וניסיון עם אחרים
- ✓ פיתוח יכולות בינאישיות
- ✓ כלים לפתירת בעיות ולמכירה בזמן
- ✓ ניהול זמן
- ✓ התמודדות עם דחיינות ותקשורת
- ✓ עמידה ביעדים
- ✓ האצלת סמכויות
- ✓ לקיחת אחריות
- ✓ הקשבה ללקוח
- ✓ שירותיות
- ✓ ראיית התמונה הגדולה עם ירידה לפרטים
- ✓ יצירתיות וגמישות בפתרונות
- ✓ פתוח תהליכי עבודה קבוצתיים או ארגוניים
- ✓ תיעוד ותקשורת התהליכים, פנימית ו/או חיצונית

ליצירת קשר

ראובן הראל

מנכ"ל

תוכניות לשיפור ממשקי לקוח ותוצאות עסקיות

www.plengo.com

054-5442025

יונית שינטל

מומחית להצלחות

מוסמכת בשיטת תרגילי מוח Brain Gym®

www.braingym4me.co.il

054-2340233