РАУ
ГРУППА КОМПАНИЙ

Важнейшие инструменты управления персоналом

для повышения эффективности работы автосервисов (центров послепродажного технического обслуживания автомобилей)

Павличенко Татьяна

РАУ
ГРУППА КОМПАНИЙ

ПАРА ВОПРОСОВ?

Наши деньги находятся у наших клиентов?

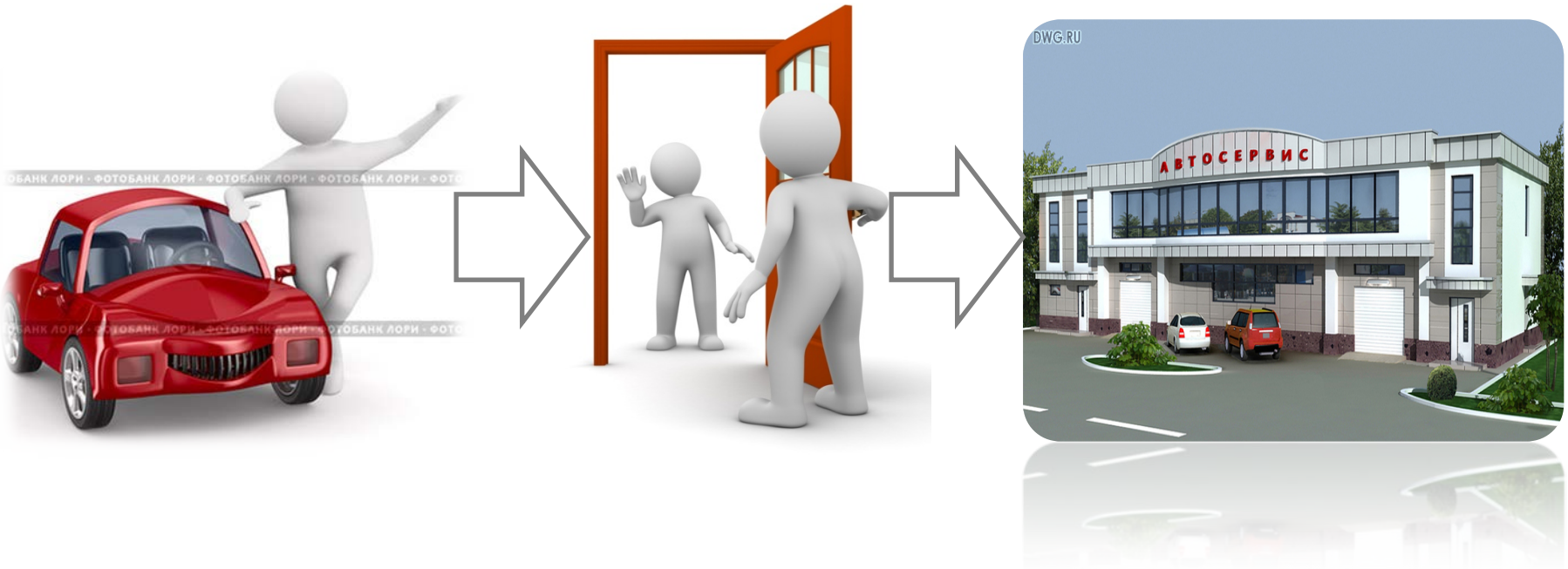
Кто наш клиент?

Кто работает с клиентом?

Почему директор не самый важный человек в организации?

Путь денег

КЛИЕНТ СОСТОИТ ИЗ
НЕСКОЛЬКИХ ЧАСТЕЙ:



Окружающая среда

КОНКУРЕНТЫ

официальные

ОБУЧАЕМЫЙ

ПЕРСОНАЛ

НЕ официальные

НЕ обучаемый

PESTLE

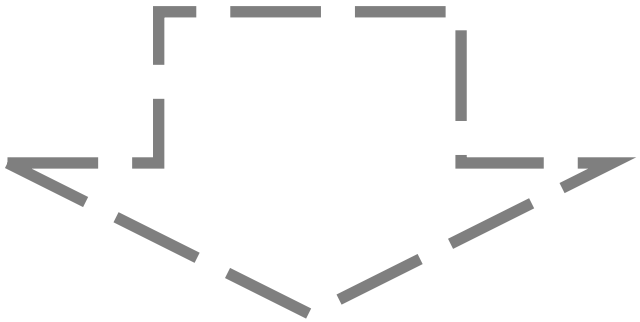
ДОВОЛЬНЫЙ

КЛИЕНТЫ и их зона влияния

ПОСТАВЩИКИ

НЕ довольный

Очевидности



РАЗНИЦА МЕЖДУ ХОРОШИМ СЕРВИСОМ И ПЛОХИМ ТОЛЬКО В КАЧЕСТВЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (!)

С ПЕРСОНАЛОМ НАДО РАБОТАТЬ

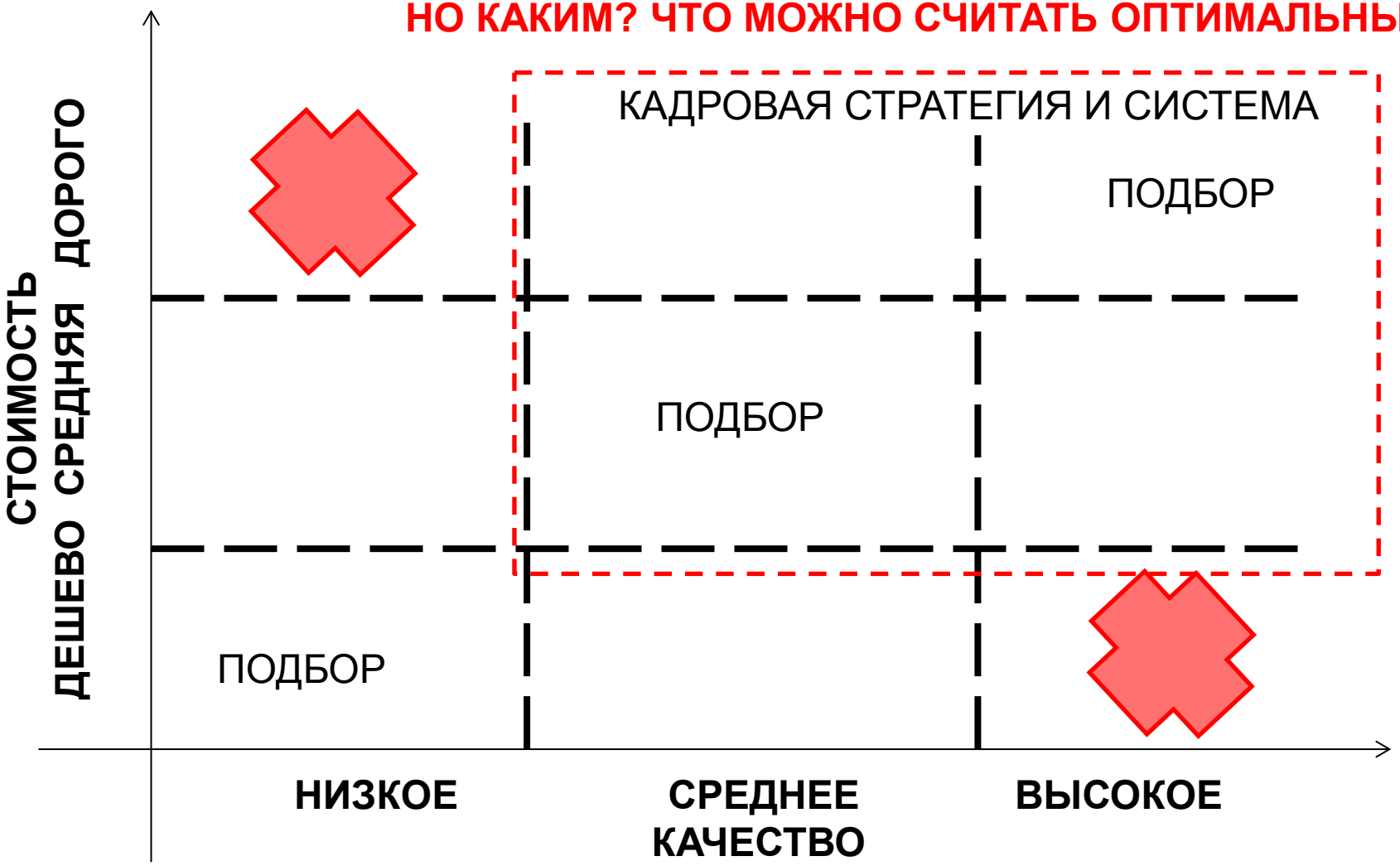
НАШИ ДЕНЬГИ У НАШИХ КЛИЕНТОВ

ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ – 10 ЧЕЛОВЕК (MAX)

НЕДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ – больше 100 ЧЕЛОВЕК

Соотношение Стоимость / Качество = должно быть оптимальным

НО КАКИМ? ЧТО МОЖНО СЧИТАТЬ ОПТИМАЛЬНЫМ?



Инструменты управления персоналом - система

- НОРМАЛЬНЫЙ ПОДБОР ПЕРСОНАЛА. Кто ИМЕННО вам нужен?

- Программы удержания персонала: МОТИВАЦИЯ – СТИМУЛ = РЕЗУЛЬТАТ

Стоимость замены одного специалиста может составлять до 10 окладов = 1 млн рублей

- ОБУЧЕНИЕ

- КАДРОВАЯ **стратегия отвечает на вопрос КАК/КУДА, а политика КЕМ/ЧЕМ.**

УСЛОВИЯ: ВНЕДРЯТЬ ИНСТРУМЕНТЫ HR ПОСТЕПЕННО, ЕСЛИ У ВАС НЕТ СТАТИСТИКИ.

Если статистика есть, задайте наиболее болевые точки и мы подготовим решение по оздоровлению.

Авто ЛЕДИ

Удачного нам делового года!

Вы ставите задачу – мы находим решение!

+7 (495) 500 - 61 – 97
+ 7 (495) 544 - 70 – 35

info@gkrau.ru

http://www.gkrau.ru

Moscow, 3 Pavlovskii lane, 1