ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

Работа на конкурс «Лучшие кадровые технологии Санкт-Петербурга-2021» в номинации «Лучшая кадровая технология в сфере мотивации персонала»

Мотивация достижения целей через работу с вовлеченностью

АО «Петербургская сбытовая компания»
30.09.2021

ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ

ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

АО «Петербургская сбытовая компания»

!

Гарантирующий поставщик электроэнергии

Заключение договора купли – продажи электрической энергии с любым обратившимся потребителем электрической энергии

1500 сотрудников

2 875 000 потребителей физических лиц

57 000 потребителей юридических лиц

Ценности компании

Безопасность

Совмещаем стремление достичь высоких стандартов качества и эффективности с заботой о здоровье и сохранности ресурсов

Ответственность

Знаем цели и стандарты. Действуем в круге влияния. Самостоятельно принимаем решения в зоне своей ответственности

Честность, открытость

Делимся информацией с заинтересованными сторонами. Прямо высказываем своё мнение. Проявляем заинтересованность в конструктивном диалоге

МОТИВАЦИЯ, ВОВЛЕЧЕННОСТЬ И БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТЫ

ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

КОМПАНИЯ

Возможности и условия в организации, созданные для повышения мотивации сотрудников:

- ясность целей
- обучение и развитие
- ресурсы и полномочия
- признание и поощрение
- командная работа

СОТРУДНИК

- ясность задач и действий
- готовность делать больше, чем требует должностная инструкция
- эмоциональная и интеллектуальная приверженность компании
- готовность проявлять инициативу
- работа связки «предложение-реализация»

РОСТ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА

- рост качественных и количественных показателей подразделения;
- повышение удовлетворенности клиентов оказанием услуг;
- повышение мотивации работников, как следствие увеличение предложений и инноваций;
- снижение абсентеизма на работе и др.

ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОЕКТА

ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

Актуальность проекта

Выполнение КПЭ одними подразделениями и невыполнение другими, находящимися в одинаковых бизнес – условиях.

Поиск инструментов нематериальной мотивации и вовлечения сотрудников в деятельность подразделения, компании в целом.

Описание проекта

Проект направлен на повышение эффективности текущей деятельности территориальных отделений компании с помощью использования инструментов работы с вовлеченностью

Цели проекта

1. Повысить мотивацию сотрудников на достижение результата.
2. Достичь выполнение показателей работы территориальных отделений на уровне не ниже целевого
3. Обучить более 70% сотрудников технологиям работы с клиентами, согласования целей, разработки опережающих показателей и действий команды

ГЕОГРАФИЯ ПРОЕКТА

ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

ЭТАПЫ ПРОЕКТА

ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

1 ЭТАП

Внутреннее и внешнее корпоративное обучение

Подготовительный этап

Определение уровня удовлетворённости и вовлеченности сотрудников

2 ЭТАП

Работа по достижению целей с кураторами

Работа с кураторами

Программа достижения показателей, начиная от этапа планирования до самостоятельного определения шагов и действий по их достижению

3 ЭТАП

Работа по достижению целей на основании полученного и закрепленного навыка

Самостоятельная работа

Определение уровня удовлетворённости и вовлеченности сотрудников

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ В РАМКАХ ПРОЕКТА

ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

Внутреннее обучение

Эффективная работа с ДЗ

- **РЕГЛАМЕНТЫ** работы с ДЗ
- **ПОШАГОВЫЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС РАБОТЫ ПО ВЗЫСКАНИЮ ДЗ**
- Памятка сотрудникам
- Сессия **«ВОПРОС-ОТВЕТ»**

Реализация коммерческих сервисов

- **ПРОДУКТОВАЯ МАТРИЦА** (Что? Кому предлагать?)
- Наши **КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА**
- **ПОШАГОВЫЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**
- Сессия **«ВОПРОС-ОТВЕТ»**

Обучение с привлечением сторонних провайдеров

Управление людьми и дисциплина исполнения

- **ПЛАНИРОВАНИЕ**
- **ПОСТАНОВКА ЦЕЛЕЙ И ЗАДАЧ**: формулирование в формате **SMART**; правила каскадирования; алгоритм коммуникации задач подчиненным
- **МОТИВАЦИЯ**: инструменты материальной и нематериальной мотивации

Клиентоориентированное общение

- **ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**
- Определение **ТИПА КЛИЕНТА** и психологические особенности конструктивного общения с ним
- **КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ**: способы установления контакта, умение управлять диалогом, техники «подстройки» под клиента, специфика телефонной коммуникации
- **ТЕХНИКИ УБЕЖДЕНИЯ**
- **УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ**, алгоритм работы с претензиями

Эффективная работа команды

- **МОДЕЛЬ СОЗДАНИЯ И РАЗВИТИЯ КОМАНДЫ 5F**
- **КАК СДЕЛАТЬ ЦЕЛЬ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОЙ ДЛЯ ЛЮДЕЙ?**
- какие **ФУНКЦИИ И РОЛИ** нужны для достижения результата?
- какие **ДЕЙСТВИЯ ЛИДЕРА** воспринимаются как помощь, а какие - как помехи в работе?
- **ПРИЧИНЫ ДОСТИЖЕНИЯ/НЕДОСТИЖЕНИЯ ОБЩЕЙ ЦЕЛИ**
- **СОЗДАНИЕ ПРАВИЛ КОМАНДНОЙ РАБОТЫ**

Ситуационное руководство

- **УРОВНИ ГОТОВНОСТИ СОТРУДНИКА** – компетентность и мотивация
- **МОДЕЛЬ СИТУАЦИОННОГО РУКОВОДСТВА К.БЛАНШАРА**
- **ИНСТРУМЕНТЫ МОТИВАЦИИ** для людей разных поколений
- **ПРАВИЛА ДЕЛЕГИРОВАНИЯ** – для развития вовлеченности
- Повышение эффективности исполнения: **ОБРАТНАЯ СВЯЗИ И КОНТРОЛЬ**

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ

ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

	Начало проекта	Окончание проекта
Территориальное отделение 1	78	90
Территориальное отделение 2	70	77

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ

Достигнуты ключевые показатели эффективности по двум территориальным отделениям

Уровень удовлетворенности и вовлеченности вырос

Сформировано понимание как своими действиями оказывать влияние на результат работы подразделения и компании в целом

Сформирован кадровый резерв на позиции линейного менеджмента

ПЕТЕРБУРГСКАЯ
СБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ

СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!