

Тезисы «Заметки на манжетах – Гаврила для Отелей» 2009

В сфере малого и среднего бизнеса не работают типовые подходы разработанные с прицелом на крупные предприятия и корпорации, где изначально заложена высокая ротация персонала и максимальное обезличивание менеджеров.

Именно эти разработки сейчас всячески пытаются протолкнуть (продать, обучить, проконсультировать, посадить на типовые бизнес-процессы) малому и среднему предпринимательству под самыми разными соусами, т.к. для крупного бизнеса они уже перестали быть актуальны. Примером таких подходов являются – сетевые технологии продаж (удаленная работа), технологии перехвата ниши, технологии B2B товарного производства перенесенные в сферу услуг.

Как ни парадоксально – крупный бизнес может применять стандартные схемы организации своей работы и внутреннего финансового контроля, а вот в малом бизнесе – грубые схемы не работают! Тут требуется сугубо индивидуальные консультации.

Проработав на рынке образования и бизнес-наставничества более 15 лет, в настоящий момент мы наблюдаем очень опасную тенденцию. В последний год произошел бурный натиск «понтовых» непрофессиональных консультантов по продажам, маркетингу, персоналу и т.д. и т.п. Наш анализ показал, что это в лучшем случае успешные менеджеры «нулевых» годов, которые привыкли работать на бешеном росте рынка – т.е. просто приходить красивыми в красивый офис и получать большие легкие деньги.

Для нас определить такого человека не составляет большого труда, но как показывает практика клиент, как правило ведется – поверьте технология быстрых одноразовых продаж мощная вещь! Настоящий профессионал никогда не будет их применять, они разработаны для среднего менеджерского состава крупных корпораций и рассчитаны только на факт продаж, а оказание самой услуги работа других специалистов. Вот и получается, что люди умело продают себя и на этом все собственно и заканчивается.

Получается, что малый и средний бизнес попадают в достаточно сложную ситуацию. Именно здесь, особенно в сфере услуг нужен абсолютно профессиональный и абсолютно индивидуальный подход. Это самый живой и пластичный бизнес. В нем слишком многое зависит от личных отношений руководителя и работников, качества общения с клиентами, и многих индивидуальных и профессиональных нюансов незначимых на первый взгляд.

Мы предлагаем микро-консультации и экспресс-диагностику для корректировки проблемных мест.

В основном к нам обращаются с проблемами:

- организации работы и контроля за персоналом (как грамотно разделить и делегировать обязанности, организовать внутренний надзор за работниками);
- приучения персонала стандартам обслуживания в соответствии с УТП (уникальным коммерческим предложением);
- необходимости коррекции применяемый рекламных и маркетинговых действий (рекламные материалы, работа в Интернет, акции и спец. предложения и т.п.);
- защиты клиентской и финансовой информации;
- подчинения работников неформальным образом (внедрение системы управления на принципах «духовного авторитета»);