

процесс	X / V	комментарии
Каждый месяц Дир./Упр. ставит план по продажам (марже) на всё турагентство/офис и каждому менеджеру	V	В начале каждого месяца с учетом предыдущего аналогового периода прошлого года выставляю планы: на агентство и на каждое рабочее место.
Дир./Упр. отслеживает конверсию обращение-продажа (по источникам получения постоянным/новым клиентам)	V	настроенная воронка в CRM, по источникам получения лидов, поклиентам, данная воронка выкачивается и маркетологом готовится более расширенная, по заходам на сайты, по SMM. По звонкам и т.д. завершается сделками и полученными \$/
KPI напрямую влияют на зарплату работников агентства	X	Ранее платили оклад FIX+ переменная от маржи FLEX. Работало не очень.
KPI встроены в процесс управления турагентством	X	Увы, каких –то премий за индивидуальные задания не предусмотрел
Кроме работы, непосредственно связанной с продажами, дир./упр. ставит перед подчиненными и другие задачи (ИЗ)	V	Задачи ставятся как правило на планерках. В основном это задачи по обеспечению процессов обслуживания самого туриста. Заказать у дизайнера памятки, найти трансферы и т.д.
Дир./Упр. регулярно проводит планёрки с менеджерами	V	Каждый понедельник
Дир./Упр. отслеживает глубинную мотивацию подчинённых	X	Частные разговоры в курилке, толку мало.
Дир./Упр. проводит регулярную оценку менеджеров (раз в мес)	X	Только в мыслях, чисто по чувствам и какую кассу сделал
Дир./Упр. раз в месяц подводит итоги прошедшего месяца и актуализирует план развития каждого своего подчинённого	X	Руки не дошли
Дир./Упр. создаёт условия для карьерного роста своих подчинённых (горизонтального и вертикального)	X	Только в мыслях
Дир./Упр. даёт обратную связь подчинённым своевременно, используя для этого метод “Гамбургера”	V	Исполняю сие регулярно
Ставя подчинённым цели / задачи и передавая проекты, Директор/Управляющий использует специальный алгоритм	V	Объясняю задачу, объясняю зачем, что важно в данной задаче, прошу чтоб мне обратно рассказал, как понял, как собирается решать данную задачу. Даю поддержку в виде похвалы.
Вместо того, чтобы 24/7 заниматься текучкой, Дир./Упр. делегирует её подчинённым	V	Стараюсь максимально нарезать и передать текущие задачи сотрудникам
Передача функционала подчинённым происходит регулярно и “поставлена на поток”	V	Да регулярно, плюс задачи дублируются и прописываются в общем чате.
Дир./Упр. делает ту работу, которая необходима для перехода агентства на следующую стадию развития	V	Решаю стратегические вопросы. Выбираю и отжимаю поставщиков туров, отели, трансферы. Выбиваю скидки с фиксацией в договорах. Решаю вопросы по обеспечению офиса и рабочих мест. Максимально отцифровываюсь, т.е автоматизирую процессы.
Дир./Упр. следит за тем, чтобы каждый процесс, который работает в агентстве, был прописан и включён в книги Мен./Дир.	X	Тута упущение. Книга менеджера и книга директора, имела место быть только в мечтах
Мы работаем только с теми, кто принимает наши стандарты работы, неукоснительно следует им и помогает нам их улучшать	V	Однозначно
Дир./Упр. обеспечивает проведение регулярных обучающих мероприятий для менеджеров агентства	V	Отсылаю на тренинги, сам провожу данные мероприятия. Принуждаю изучить определенный контент, нарисовать Mind maps после рассказать коллективу .

Ежемесячно Директор / Управляющий проводит ретроспективный анализ коммуникаций своей команды продаж	V	После прохождения марафона, внедрил это в привычку каждую пятницу
Ежегодно агентство формирует V&V's на предстоящий год	V	Использую- BSC (Сбалансированная система показателей) с планом