

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/142993>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Управление

-

Анализ рабочего места

Проведем анализ рабочего места менеджера по продажам. Для начала рассмотрим круг должностных обязанностей менеджера по продажам:

- выполнение плана продаж;
- привлечение новых клиентов;
- консультирование клиентов не только по товару, но и по способам его приобретения;
- обзвон корпоративных клиентов;
- работа с действующей клиентской базой;
- проведение переговоров, заключение договоров;
- индивидуальное сопровождение клиента;
- контроль за выполнением условий договоров;
- составление коммерческих предложений;
- активные продажи по телефону;
- совершение звонков потенциальным клиентам;
- консультирование клиентов по товарам и услугам компании;
- обработка входящих заявок из различных источников;
- проведение переговоров в офисе или на территории клиента;
- организация доставки товара покупателю в срок.
- инструктаж по пользованию товарами покупателей.

Без постоянного контроля отдел продаж в скором времени просядет по количеству встреч и сделок. Чтобы этого не произошло, необходимо следить за действиями менеджеров по продажам, их знаниями и навыками, документооборотом, а также своевременно готовить отчеты в нескольких формах.

Нормальная работа отдела продаж строится на нескольких ключевых моментах:

- 1) Система – набор скриптов общения, инструкции, KPI, рекомендации и регламенты.
- 2) Инструменты – чаты, корпоративные порталы, CRM, IP-телефония.
- 3) Контроль – то, о чем пойдет речь в статье.

Контроль позволяет выявить недочеты работы людей. Если проблема наблюдается у некоторых сотрудников, то их обучение нужно доверить тем коллегам, которые эту ошибку не совершают. Когда недостаток работы становится системным и наблюдается у всех, то надо организовывать тренинг.

Для отслеживания работы менеджера по продажам функция контроля передана на аутсорс.

Проверку осуществляют лишь в некоторые месяцы.

Менеджер по продажам должен знать свой продукт на высоком уровне. При этом необходимо контролировать не просто сухое знание, но также то, как люди могут оформить их в конкретные формулировки, презентации, ответы на возражения.

Рассмотрим порядок оплаты труда.

Ключевые факторы и критерии оценки представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Ключевые факторы и критерии оценки

Ключевые факторы Вес составляющих, в баллах Общий вес фактора в баллах

Работа с людьми, в т.ч.:

работа в коллективе

работа с людьми

10

15 25

Квалификация, в т.ч.:

требуемое образование

опыт работы по специальности

15

5 20

Качество выполняемых работ:

Знание режимов выпечки разных изделий

Знание способах разделывания и приготовления разных видов теста (песочное, слоеное, заварное и другое), начинки и т.д.

15

10 25

Умение контролировать эмоции:

- разрешение конфликтных ситуаций;

- умение слушать

12

8 20

Административные навыки, в т.ч.:

постановка задач

организация деятельности сотрудников

12

13

25

Для оценки должности по каждому фактору необходимо определить критерии оценки, которые также определяются экспертным путем, исходя из специфики предприятия.

Содержание ключевых факторов представлено в таблице 2.

Таблица 2- Ключевые факторы

Ключевые факторы, в баллах Ключевые факторы, в баллах

Работа с людьми, в т.ч.:

работа в коллективе – 10

- хорошие рабочие отношения со всеми сотрудниками коллектива – 10;

- рабочие отношения с большинством коллектива, с некоторыми сотрудниками конфликтные ситуации – 8;

- с большинством сотрудников наличие конфликтных ситуаций, единичные случаи хороших рабочих отношений – 6;

- наличие конфликта со всеми сотрудниками – 2.

работа с людьми – 15;

- отсутствие жалоб или их минимальное количество – 15;

- редкие жалобы на действия сотрудников – 11;

- систематические жалобы на поведение сотрудников – 7;

- постоянные жалобы с занесением замечаний в книгу отзывов и предложений – 3. Административные

навыки – тах 25

баллов

Постановка задач – тах 12 баллов:

- ставит задачи другим – 12

- ставит задачи себе – 9

- не ставит задачи – 3

Организация деятельности сотрудников

- тах 13 баллов:

- организует деятельность других – 13

- не организует деятельность других – 3

Список использованных источников

1) Армстронг М., Практика управления человеческими ресурсами: Учебник / М. Амстронг - Издательство «Питер», 2016-761-762 с.

2) Варакулина, М.В. Система управления персоналом предприятия: концептуальная модель и механизм ее реализации: монография / М. В. Варакулина. – Брест: БрГУ, 2019. – с. 105-110

- 3) Дейнека, А.В. Управление человеческими ресурсами: учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. – Москва: Дашков и К°, 2017. – с. 145-152
- 4) Зарецкий А.Д. Менеджмент: учебник/А.Д. Зарецкий, Т.Е. Иванова. —М.: КНОРУС, 2016. —268с.
- 5) Ловчева, М. В. Оценка эффективности системы стимулирования персонала: показатели, методы, практические рекомендации / М.В. Ловчева // Мотивация и оплата труда. -2015. - № 1. - С. 14-26.
- 6) Мардас, А. Н. Стратегический менеджмент: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева, И. Г. Кадиев — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — с. 185-188
- 7) Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — с. 401-407
- 8) Мордвинникова А.С. Идентификация товаров и услуг: методическое пособие для вузов / А.С. Мордвинникова. - М.: Терра, 2016. - с. 15-18
- 9) Рощектаева У.Ю. Система мотивации персонала в организации (на предприятии ОАО кондитерский комбинат «Кубань») / У.Ю. Рощектаева // Символ науки. 2017. Т. 1. № 2. С. 107-109.
- 10) Управление персоналом организации: учебник: для студентов / [А. Я. Кибанов и др.]. – Изд. 4-е., дополненное и переработанное. – Москва: Инфра-М, 2015. – с. 601-603

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/142993>