

8 правил = 8 коллег. Каждый из восьми проинтервьюированных членов нашей команды оказался без преувеличения «звездой».

О патриотизме в компании, стремлении к достижению ВАУ-эффекта, формировании доверия клиента, о поиске решения, а не виноватых, о проблеме как точке роста и клиентоориентированности – все это в ответах сотрудников нашей компании.

Далее по тексту ММ - Мария Маслова и коллеги.

1. Правило помощи: проси помощи, если столкнулся с затруднением и это мешает выполнить задачу, оказывай помощь, если просят тебя.

Ольга Иванова, дизайнер

ММ: Ольга, Вы работаете в компании менее месяца. Уже пришлось реализовать на практике «правило помощи»?

ОИ: Вы верно подметили, Мария. Это, пожалуй, первая «опция» от коллег, которой я воспользовалась. Когда начинаешь работу в компании, все в новинку и рабочие процессы не до конца понятны. Поэтому, сразу предупредила коллег, что буду спрашивать, чтобы не тормозилось выполнение поставленной задачи. Радует, что все, к кому я обращалась, были готовы помочь и посоветовать.

ММ: А сложнее оказать помощь или попросить о помощи?

ОИ: Не вижу проблемы в том, чтобы попросить о помощи в случае необходимости. И, как правило, не вижу преград для того, чтобы помочь коллеге, если это вписывается в рамки моих возможностей и времени. Кому-то помог ты, кто-то помог тебе.

2. Правило совершенства: гордись тем, что делаешь, сделай работу так, чтобы можно было гордиться самому и другим.

Анатолий Дроздов, техник

ММ: Анатолий, на Ваш взгляд, видно ли как работает «правило совершенства» в компании в целом? Заметно ли это со стороны?

АД: Это видно уже по тому, что любой посторонний человек думает о компании. Правило совершенства отражает имидж компании, так как все – это звенья одной цепи, и важны как глобальные вопросы, так и каждая мелкая деталь.

ММ: Насколько важно, на Ваш взгляд, «гордиться тем, что делаешь»?

АД: Обязательно, именно так и надо работать, чтобы не было стыдно за результат, а была гордость за себя и других. Работник должен направлять все свои мысли, задачи и действия на созидание и благополучие компании. Все это вместе с ответственностью и гордостью за результат и есть патриотизм в компании. А если каждый будет тянуть одеяло на себя, выполнять работу на своем участке просто чтобы отчитаться, а не по максимуму - ничего не получится.

3. Результат не врет: Обещай=выполняй! Выполняй или предупреди. Оценивай себя и других по результату.

Ольга Соколовская, специалист по аренде

ММ: Ольга, коллеги характеризуют Вас как ответственного сотрудника.

ОС: Да, я ответственно отношусь к обещаниям, данным мною. При озвучивании срока предоставления ответа или выполнения задачи всегда стараюсь предоставить информации в более короткий срок. В случае, если какие-либо обстоятельства увеличивают период предоставления обратной связи - заблаговременно предупреждаю об этом коллегу либо партнера.

ММ: Вы в компании старожила - более 6 лет. А всегда ли для Вас «результат не врет»?

ОС: Да, всегда первостепенны не обещания, а результат. Поэтому, я всегда старалась выполнять задачи качественно и стремлюсь к достижению ВАУ-эффекта.

4. Правило развития: учись постоянно! Ошибайся и исправляй ошибки! Не наступай на грабли дважды! Слушай и бери пример у профессионалов. Развивайся вместе с другими, вместе с компанией!

Александра Книга, администратор

ММ: Александра, Вы работаете в компании год. Чувствуете ли свое развитие?

АК: Год назад я пришла в «Творческое пространство» администратором и сразу поняла, что это направление, которое не только развиваешь ты, но и развивает тебя. Каждое новое проводимое мероприятие и подготовка к нему, разные аудитории от самой маленькой до самой взрослой, новые проекты – каждый раз вызывало желание сделать еще лучше и интереснее.

ММ: Но, к сожалению, «Творческое пространство» как проект законсервировано на неопределенный срок. И это отразилось на кадровом перемещении в другое подразделение. Не пропало желание учиться новому?

АК: Сейчас являюсь администратором в Бизнес-центре «А-100». На этой позиции нахожусь в постоянной коммуникации со специалистами, обслуживающими бизнес-центр. А также, использую возможности корпоративной обучающей платформы, для повышения квалификации и изучения опыта профессионалов. Знания лишними не бывают!

5. В здоровом теле - здоровый дух: работай только здоровым. Заболел - иди домой, береги себя и своих коллег.

Роман Денисов, дизайнер

ММ: Роман, о том, что заболевшим не место на работе знают уже все, особенно на фоне пандемии коронавируса. Но пришлось ли лично Вам столкнуться с применением этого принципа во время работы?

РД: К сожалению, да. Вообще, я не болел со школы. Иммуитет не подводил. Поэтому, когда в марте стали появляться признаки простуды сразу не придавал этому значения. Я понимал, что в случае чего, мои контакты с коллегами минимальны, т.к. работаю удаленно. Но симптомы начали нарастать и становиться похожими на ковид. В этот же день я вызвал врача, у меня взяли анализ, назначили лечение. Я предупредил коллег и руководителя о своем состоянии, но еще некоторое время по собственной инициативе продолжал дорабатывать «горящие» проекты. Когда же общее состояние стало совсем нерабочим -

открыл больничным и продолжил лечение. Для себя сделал вывод на будущее: начинать лечиться сразу, обезопасив коллег и близких. Чем быстрее начинаешь лечение, тем быстрее можно вернуться к полноценной работе с наименьшими последствиями для организма.

6. Правило клиента: превосходи ожидания своего клиента, как внешнего, так и внутреннего. Формируй доверие!

Анастасия Назарова, руководитель клиентинг центра A100Комфорт

ММ: Анастасия, наверное, работа клиентинг центра строится напрямую на данном принципе?

АН: Абсолютно верно. Правило клиента для клиентинг центра – основное. Очень важно слушать и слышать клиента. Не просто показать ему, что мы принимаем заявку, а действительно стараться максимально ему помочь. Когда житель обращается к нам за помощью – для нас его проблема самая важная.

ММ: А как сформировать доверие? Ведь это намного сложнее и длительнее, чем просто выполнение заявки

АН: Да, это сложнее. Но тем приятнее результат и благодарность жителей. Доверие формируется искренним желанием помочь и заинтересованностью в максимально продуктивном решении вопроса жителя. Важно держать его в курсе действий и событий, предлагать варианты, а не ставить перед фактом.

7. Правило Алисы: смотри вперед, будь готов сегодня сделать то, что понадобится завтра, будь проактивным, работай над развитием и улучшением себя и своей компании.

Ксения Царик, Дизайнер клиентского опыта

ММ: Ксения, всем известно «правило Алисы». Вы работаете в компании больше 3 лет, реально ли постоянно работать над развитием себя и компании, быть проактивным?

КЦ: Реально все, было бы желание! Мне всегда приятно вкладываться в развитие и видеть от этого результаты. Если я знаю, что могу сделать что-то сейчас, чтобы больше не сталкиваться с похожими проблемами, то именно так и сделаю.

ММ: А когда Вас просят поделиться опытом, чем конкретно Вы делитесь ли с коллегами?

КЦ: Стараемся наших коллег подвести к тому, чтобы смотреть на любую проблему, как на развитие и точку роста. Чтобы, закрыв одну проблему и построив по ней процессы, мы смогли закрыть ряд будущих вопросов.

8. Правило решения: ищи пути решения задачи, а не виноватых. Думай глобально, действуй быстро и локально! Решай задачу в моменте.

Евгения Лашицкая, менеджер клиентинг центра

ММ: Евгения, часто в Вашей работе приходится действовать быстро и локально?

ЕЛ: Довольно часто. Могу привести пример рабочей ситуации. В клиентинг центр обратился житель с желанием установить панель для домофона в квартире. Но оказалось, что у него нет кронштейна под домофон. Мы озвучили жителю, что кронштейн, на который крепится домофон, должен быть у него на стене – это предусмотрено проектом. Но, по словам жителя, кронштейна в квартире не было изначально при приемке квартиры. И в коробочке новосела, которая выдается вместе с ключами кронштейна тоже не было. Мы предложили

стандартный вариант установки кронштейна на платной основе, но житель отказался, будучи уверенным, что ему забыли выдать полагающийся кронштейн. Решать вопрос необходимо было быстро, так житель был очень расстроен.

ММ: И как же Вы поступили в данной ситуации? Стали поднимать документы, опрашивать сотрудников, которые не выдали кронштейн?

ЕЛ: Напротив. Виноватых сотрудников искать было поздно, да и не имело особого смысла. Мы направили все силы на конструктивное решение проблемы. Для начала связались с отделом выдачи ключей, чтобы узнать все нюансы подписания документов приемки квартиры, но оказалось, что отсутствия рамки не было отражено. Тем не менее, мы связались с инженером, и вопрос был решен в пользу жителя. Дополнительная рамка была найдена и передана жителю.

ММ: Отличный пример «Правила решения» в действии!

ЕЛ: Но это еще не конец. Ведь хорошее решение вопроса должно оставлять приятное послевкусие. Отдел выдачи ключей презентовал небольшой подарочек жителю, чтобы впечатление о работе сотрудников нашей компании осталось положительным, ведь мы всегда на стороне клиента!