

Хвалить нельзя ругать

Мотивация персонала

**Татьяна Муравлева
8(953) 957-58-12**

Зачем мотивировать сотрудников?

Основная цель:

- обеспечить максимальную вовлеченность сотрудников в процесс работы (освоение навыков и знаний)

НОВЫЙ ОПЫТ



ТЕОРИЯ ПОКОЛЕНИЙ

- Ценности закладываются до 12 лет
- На формирование ценностей влияет среда, в которой рос ребёнок
- Поколение – это группа людей, рожденных в один отрезок времени
- В основе теории – ценности представителей среднего класса

Поколение «беби-бумеры»

Годы рождения – 1941-1964

События, сформировавшие ценности:

советская «оттепель», покорение космоса, СССР – мировая супердержава, «холодная война», первые пластические операции и создание противозачаточных таблеток, единые стандарты обучения в школах и гарантированность медицинского обслуживания.

В результате появилось поколение с психологией победителей.

Ценности: оптимизм, заинтересованность в личностном росте и вознаграждении, в то же время коллективизм и командный дух, культ молодости.

Поколение «Самостоятельные» или «Х»

Годы рождения – 1965 - 1982

События, сформировавшие ценности: продолжение «холодной войны», перестройка, СПИД, наркотики, война в Афганистане.

Ценности: готовность к изменениям, возможность выбора, глобальная информированность, техническая грамотность, индивидуализм, стремление учиться в течение всей жизни, прагматизм, надежда на себя, равноправие полов.

Поколение «Новые» или «Y»

Годы рождения – 1983 - 1999

События, сформировавшие ценности: распад СССР, локальные военные конфликты, развитие цифровых технологий. Мобильные телефоны и интернет – их привычная действительность. Эпоха брендов.

Ценности: в систему ценностей этой группы уже включены такие понятия, как гражданский долг и мораль, ответственность, но при этом психологи отмечают их наивность и умение подчиняться. На первый план для поколения Y выходит немедленное вознаграждение.

Поколение «Z»

Годы рождения – 2000 - 2023

Каким оно будет, пока точно неизвестно. Есть гипотезы на основании того, что ценности будут похожи на ценности “молчаливого” поколения:

- “Молчаливое” поколение создало советскую науку.
- На улице небезопасно, детей не выпускают наружу, они углубляются во внутренний, а не во внешний мир. Это породит великое поколение людей творческих.
- Здоровый образ жизни будет очень важен.
- Финансовый кризис и экономия. Более грамотно будут относиться к деньгам.
- Быть тунеядцем будет не почетно. Эти ценности вернулись.
- Друзья и близкие – единственная зона безопасности.

ТЕОРИЯ ПОКОЛЕНИЙ

Поколение	Особенности	Мотивация
Беби-бумеры 1941 - 1964	Оптимизм Нацеленность на результат	Победа Результат Команда
Поколение X 1965 – 1982	Самостоятельность Перемены Индивидуализм	Выбор Прагматизм Время
Поколение Y 1983 – 1999	Виртуальная реальность Долг, мораль Удовольствие	Их ценность как личности Краткосрочная перспектива

68% потерянных клиентов перестают
покупать у компаний из-за
равнодушного отношения к ним

Недовольный клиент перестает
покупать сам и рассказывает 8-10
людям, почему он перестал покупать
у этой компании

Хорошее обслуживание дорого? Что из этого списка бесплатно?

- Заботливость**
- Вежливость**
- Отзывчивость**
- Участие**
- Внимание**
- Надежность**
- Честность**
- Готовность помочь**
- Оперативность**
- Доступность**
- Дружелюбие**
- Знания**
- Аккуратность**
- Точность**
- Профессионализм**
- ...**

«Более 80% потребителей прекращают сотрудничество с компанией из-за одно-двух сотрудников, не умеющих нормально разговаривать с людьми»»

УЧИТЬ. ЛЕЧИТЬ. МОЧИТЬ

М.Батырев

Иначе...

- ☑ **Обучение**
- ☑ **Мотивация**
- ☑ **Контроль**
- ☑ **Головная боль**
- ☑ **Жалобы**
- ☑ **Склоки**
- ☑ **Конфликты**

Бизнесхак из Японии

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

ИМЯ

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

ВОПРОС

~~1~~, ~~2~~, ~~3~~, ~~4~~, ~~5~~, ~~6~~, ~~7~~, ~~8~~, 9, 10

ИМЯ

~~1~~, ~~2~~, ~~3~~, ~~4~~, ~~5~~, 6, 7, 8, 9, 10

вопрос

Фразы, которых стоит избегать

1. С этим вопросом обратитесь по этому номеру
2. Я попробую решить вашу проблему
3. Наши правила это запрещают
4. Вы должны были прочитать условия гарантии
5. Ничем не могу вам помочь
6. Что вы сказали?
7. Нет
8. Не вешайте трубку
9. Это не моя работа
10. Что вы хотите?

Фразы, которые следует использовать

1. Мы решим ваш вопрос, не волнуйтесь
2. Я решу вашу проблему, не волнуйтесь
3. Сейчас подумаем, как это лучше сделать
4. Сейчас посмотрю, что можно сделать
5. Извините, здесь шумно, не могли бы вы повторить, что вы сказали?
6. Я найду варианты
7. Не могли бы вы секунду подождать?
8. Я охотно это сделаю для вас
9. Чем я могу вам помочь?

Правила русской речи на производстве

ВМЕСТО	НАДО ГОВОРИТЬ
ох...еть!	я поражен!
эти пид...ы	в данном случае они не правы
какая нах... разница	разница не принципиальна
Пошел на х...	Не отвлекайте меня, пожалуйста, я занят!
Зае...ли	Простите, но вы слишком назойливы
Что за х...ня?	Мне кажется где-то ошибка
Блядь!	Меня переполняют эмоции
Распи...яй	Ваша степень ответственности оставляет желать лучшего
Прое...ли	Кажется мы кое-что упустили из виду
Ох...ли что ли	Ваше поведение не соответствует моим ожиданиям
Эта х...ня	Всем известный предмет
Его нужно вые...ть	Я буду вынужден сообщить об этом начальству
Б...ха-муха	Боже мой!
... твою мать!	Вау!

Операция «Улыбка»



Почта России (лето 2006 г.)

Оранжевый значок с улыбающимся конвертиком

Русские не улыбаются

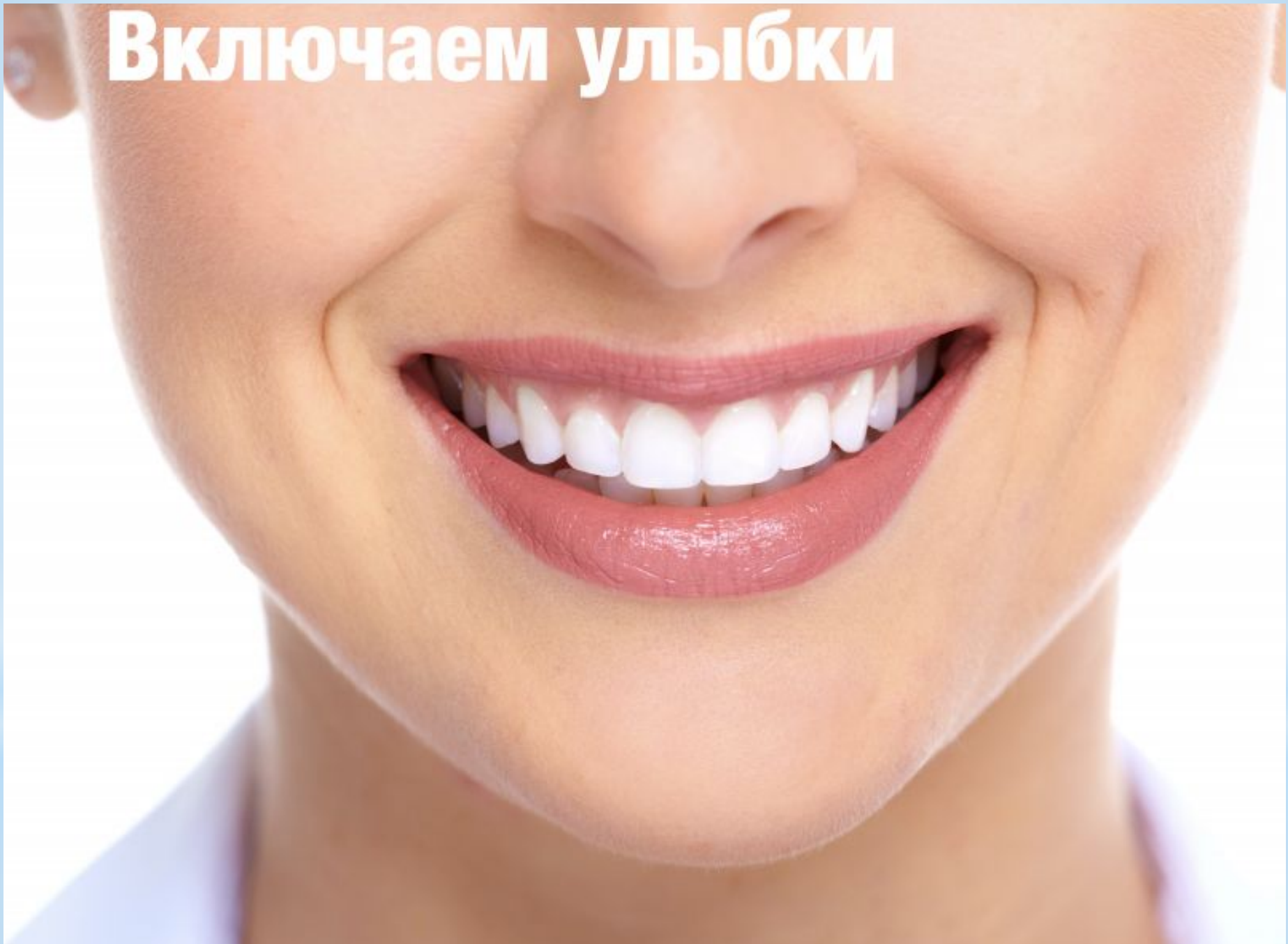
Известный ученый, профессор Иосиф Стернин называет одной из особенностей русского характера бытовую неулыбчивость и объясняет ее несколькими факторами:

1. Улыбка в русском общении не является сигналом вежливости. Западные улыбки во время приветствия означают чистую вежливость. Чем больше человек улыбается, тем больше дружелюбия он хочет продемонстрировать своему партнеру. Постоянная вежливая улыбка называется у русских «дежурной улыбкой» и считается плохим признаком человека, проявлением его неискренности, скрытности, нежелания обнаружить истинные чувства. Русская улыбка — это знак личной симпатии, а не вежливость.
2. Русские не улыбаются незнакомым. Улыбка в русском общении адресуется в основном знакомым. Именно поэтому продавщицы не улыбаются покупателям — они же их не знают. Если покупатель знаком продавщице, она ему обязательно улыбнется!
3. Для русских нетипично улыбаться в ответ. Если русский видит улыбающегося ему/ей незнакомца, он, несомненно, будет искать причину веселья. Может, что-то в его/ее одежде или причёске заставило этого типа так веселиться.
4. Чтобы русский улыбался, у него должна быть для этого достаточная причина, очевидная для других. Это даёт человеку право улыбаться — с точки зрения других. В русском языке появилась уникальная поговорка, которой нет в других языках: «Смех без причины — признак дурачины».
5. Неулыбчивость русского человека (именно неулыбчивость, а не мрачность — русские в своем большинстве веселые, жизнерадостные и остроумные) поддерживается и русским фольклором, где мы находим массу поговорок и пословиц «против» смеха и шуток. Из словаря Владимира Даля «Пословицы русского народа»: — Шутка до добра не доводит. — И смех наводит на грех. — И смех, и грех. — Иной смех плачем отзывается. — В шутках правды не бывает. — Шутка к добру не приведет.
6. У русских не принято улыбаться при исполнении служебных обязанностей, при выполнении какого-либо серьезного дела. Например, таможенники в аэропортах никогда не улыбаются, поскольку заняты серьезным делом. Эта особенность русской улыбки уникальна.
7. Русская улыбка призвана быть только искренней, она рассматривается как искреннее выражение хорошего настроения или расположения к собеседнику.

Итак, если вам улыбнулся иностранец — это еще ничего не значит, его учили улыбаться каждому, а если улыбнулся русский, то лишь потому, что действительно этого захотел.

**Женщина в среднем
улыбається 62 раза в день,
мужчина - 8 😊))))**

Включаем улыбки



8(953) 957-58-12
Татьяна Муравлева
t.muravleva@list.ru