

АКТУАЛЬНОСТЬ:

Проблемы мотивации и стимулирования персонала всегда были и остаются наиболее актуальными, так как от систем стимулирования и мотивации, зависит не только социальная и творческая активность сотрудников, но и результаты деятельности всей компании.



**РУЧНОЙ
ЗООПАРК**

ЦЕЛЬ:



Цель - прибыль филиала, соответственно всей компании.

**РУЧНОЙ
ЗООПАРК**

ЗАДАЧИ:

1. Развитие сотрудников, как профессионалов в своей области, обеспечить повышение их квалификации;
2. Добиться лояльности и обратной связи посетителей;



**РУЧНОЙ
ЗООПАРК**

НОВОВВЕДЕНИЯ:



Очень важно знать, что думают о нашем зоопарке посетители, нравится ли им у нас.

Для этого, мы решили ввести:

- **планшет**, который заменил тетрадь отзывов;
- **планку отзывов** - берем 30% отзывов от общего количества посетителей за день (вечером, во время заполнения отчета, кассиры считают по формуле);
- **показатели эффективности сотрудников** - сколько каждый сотрудник за месяц продал карт, абонементов, подарочных билетов, сувенирной продукции или привёл посетителей с прогулки.



ПЛАНШЕТ:


iPad 10:19 docs.google.com 100%

ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ВАЖНО

"Ручной Зоопарк" Смоленск

* Обязательно

Оцените вероятность рекомендации нашей компании друзьям и близким по десятибалльной шкале. *



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

НИКОГДА В ЖИЗНИ ПОРЕКОМЕНДУЮ ВСЕМ

Прокомментируйте вашу оценку. Что нужно изменить, чтобы вы поставили десять?

Мой ответ

Посетители оценивают наш зоопарк, работу сотрудников с 1 до 10. Также, по желанию, они могут оставить свой комментарий – все ли у нас понравилось или чего-то не хватило.



ПЛАНКА ОТЗЫВОВ:



| | | | |
|-----|---------------------|----|---|
| 657 | 22.03.2018 12:10:59 | 10 | |
| 658 | 22.03.2018 14:12:12 | 10 | |
| 659 | 22.03.2018 14:49:26 | 10 | |
| 660 | 22.03.2018 15:19:08 | 10 | Это великолепно! |
| 661 | 22.03.2018 15:31:22 | 10 | Отлично поднимает настроение весь день общения с животными☺👉 |
| 662 | 22.03.2018 15:32:13 | 10 | поднимает настроение и заряд энергии на целый день ☺👉 |
| 663 | 22.03.2018 17:28:35 | 10 | |
| 664 | 22.03.2018 18:05:03 | 10 | Очень круто!!!!!! |
| 665 | 22.03.2018 18:08:50 | 10 | |
| 666 | 22.03.2018 18:09:04 | 8 | |
| 667 | 22.03.2018 18:19:51 | 10 | Ничего не нужно менять, козочки просто космос))))☺ |
| 668 | 22.03.2018 18:29:45 | 10 | |
| 669 | 22.03.2018 18:32:17 | 10 | Всё очень понравилось. Спасибо. И ещё хочется поблагодарить за бесплатное посещение ребенком-инвалидом. Это важно для нас. Спасибо. |
| 670 | 22.03.2018 18:33:09 | 10 | Нам понравилось! |
| 671 | 22.03.2018 20:21:10 | 10 | Классно |
| 672 | 22.03.2018 20:24:34 | 10 | Замечательный ручной зоопарк, все понравилось |
| 673 | 22.03.2018 20:26:02 | 10 | Спасибо огромное сотрудникам, все было супер, помогли во всем разобраться, обязательно посетим вас снова ♥♥♥♥♥ |
| 674 | 23.03.2018 11:57:33 | 10 | Больше всего понравились змеи ,еноты ,белки ,обезьянки . Потому что их можно было потрогать☺☺☺ |
| 675 | 23.03.2018 12:10:39 | 10 | Очень интересная экскурсия. Огромное спасибо всем сотрудникам, особенно Татьяне |
| 676 | 23.03.2018 12:11:48 | 10 | Очень понравилось,особенно коты. |
| 677 | 23.03.2018 12:33:47 | 10 | |
| 678 | 23.03.2018 14:02:14 | 10 | |
| 679 | 23.03.2018 14:26:17 | 10 | |
| 680 | 23.03.2018 14:51:03 | 10 | Спасибо прекрасной Ангелине☺очень внимательно отнеслась и интересно рассказывала☺☺ |
| 681 | 23.03.2018 14:54:26 | 10 | |
| 682 | 23.03.2018 16:30:30 | 10 | Все очень понравилось! |

ПЛАНКА ОТЗЫВОВ:

На слайде 7, показан пример отзывов посетителей. В конце рабочего дня, можно посмотреть, какие оценки и отзывы поставили посетители за рабочий день. Если 9, 10 – 100 % получили положительные эмоции и расскажут 3-м своим знакомым, что у нас очень понравилось и стоит посетить наш зоопарк, если 7 -8 нейтральная оценка, а оценки ниже, то посетители расскажут 9-ти знакомым, что к нам не стоит приходить.



СИСТЕМА БАЛЛОВ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ:

Система баллов для сотрудников зала:

- продажа карты постоянного клиента 60 рублей
- продажа абонеента на 10 посещений 500 рублей
- продажа подарочных билетов 20 % от суммы продажи
- Продажа сувенирной продукции 20 % от суммы продажи
- прогулка с животным (посетитель с руйчиком) - 20 % от суммы продажи

СИСТЕМА БАЛЛОВ ДЛЯ КАССИРОВ:

Система баллов для кассиров:

- продажа карты постоянного клиента 30 рублей
- продажа абонеента 250 рублей
- продажа подарочных билетов 10 % от суммы продажи
- Продажа сувенирной продукции 20 % от суммы продажи
- прогулка с животным (посетитель с руйчиком) - 20 % от суммы продажи

ЭТА СИСТЕМА ПОКАЗЫВАЕТ НАШ ПЕРЕХОД С БАЛЛОВ
НА ДЕНЕЖНОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ.



ВЫВОДЫ ПО СИСТЕМЕ КРІ:

Таким образом, благодаря системе КРІ, мы можем сравнить показатели эффективности работы сотрудников до/после, что, в свою очередь, поможет выявить «недоработки» в компании.



РУЧНОЙ
ЗООПАРК

5 ПРИМЕРОВ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ:



СБЕРБАНК



ГАЗПРОМ



Билайн®



**РУССКОЕ
ЗОЛОТО**

РИВ ГОШ
парфюмерия и косметика

Мотивация с помощью баллов.

По итогам месяца выбирают лучшего сотрудника

5 ПРИМЕРОВ ЗАРУБЕЖНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ:



Мотивация с помощью баллов.

По итогам месяца выбирают лучшего сотрудника

**Спасибо за
внимание!**