

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 10:19 100% docs.google.com

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!**