Внутренняя презентация "Основы в работе PM/SM"

ДОКЛАДЧИК

NETPEAK

Этика, достоинство, уместность

Не говори в отсутствии кого-либо то, что не сказал бы ему в лицо

Из всех возможных формулировок выбирай самую нейтральную и сдержанную.
Все всё поймут.

Не пишите того, чего не сказал бы

Даже о тех, кого нет в копии. Особенно о тех, кого нет в копии. Просто представьте что любое ваше письмо может быть заскриненым и выложенным в FB.

Не обесценивай проект в глазах команды

Не говори о проекте как о безнадежном деле. Помни, что с такими проектами ты не работаешь. А если ты работаешь, то проект должен быть успешным.

Не говори «ваш проект», говори «наш проект»

Говори “наш проект” клиентам, думай “наш проект”, когда остаешься наедине с собой. Команда не заканчивается внутри агентства. Команда - это все кто ведут проект к цели.

Выполняй обещания

Если пообещали что-то - выполняйте.

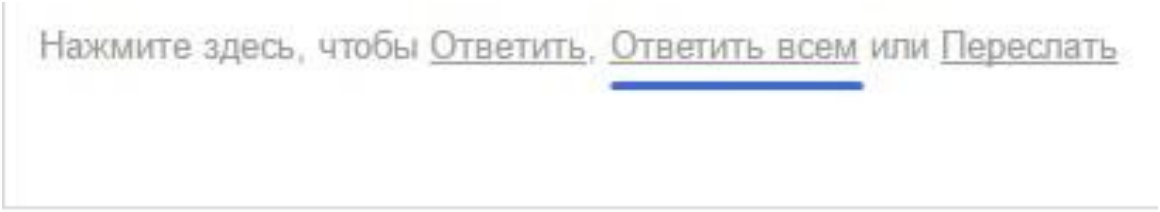
Если не можете выполнить - объясняйте почему.

Если не можете выполнить вовремя - предупредите клиента и сообщите новый срок.

E-mail

Не забывай "Ответить всем", если в переписке много участников

Если вам пришло письмо, где в копии несколько адресатов, пользуйтесь кнопкой “Ответить всем”, потому что, когда в копии много людей, - неизвестно кто в итоге сделает дело, но лучше держать в копии всех.



Один рабочий вопрос = одна тема письма

И в этом письме все данные по вопросу. Обсуждение этого вопроса только в этой ветке.

Пиши тему письма простым языком, не усложняй

Тема письма должна обязательно давать понимание: что это? - Задача? Заявка? Документы?

Но при этом не надо называть тему одни словом. Такие письма теряются в почте на раз и никогда не находятся.

Все важное фиксируй в почте

Почта – это доказательство. Даже если уже обсудил все устно или в чате, пропиши договоренности в письме и попроси подтвердить их в ответе.

Например: условия работы, согласование результатов, подтверждение старта, изменение требований, подтверждение дополнительный стоимости.

Проблемы обсуждай лично

А потом – фиксируй в почте.

Приоритетные каналы связи по убыванию:

- личная встреча;
- skype с видео;
- телефонный звонок;
- письмо;
- чат.

Деловое письмо

Заполняем письмо снизу вверх.

1. Файл (четко название и универсальное расширение).
2. Текст письма.
3. Тема письма.
4. Адрес получателя.

Не игнорируйте письма.

Всегда отвечайте на письма, на неприятные тем более.

Совет: не оставляйте письмо как прочитанное, пока не сделаете по нему всё, что должны сделать. Пусть висит в непрочитанных пока не решите вопрос.

Кратко, емко, структурировано

Сокращай, очищай, упрощай
Как это сделать?

Научись писать ясно и просто.
Какие такие стоп-слова?

Проверяй каждое письмо перед отправкой

Всегда перечитывай письмо перед отправкой.

Автоматически: проверяй орфографию в Gmail.
Как это сделать?

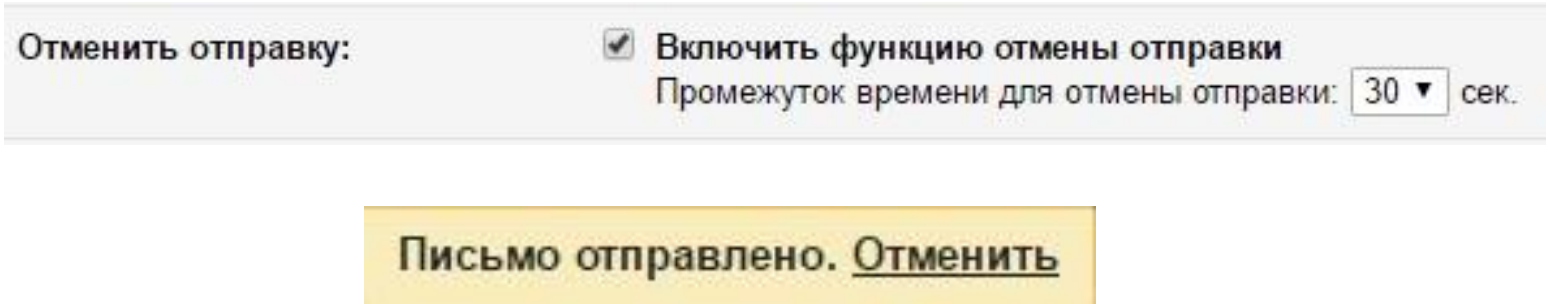
Вручную: избавляйся от сленга, смайликов, панибратства, странных оборотов, “Вы” с большой буквы.

Будь стратегом, когда пишешь письмо

1. Цель письма.
2. Связь прошлого и настоящего (почему ты это пишешь, как это влияет на процесс в целом, как это связано с тем что было раньше).
3. Вывод.
4. Перечитай письмо.

Написал злое письмо – подожди 5 минут и перечитай

Настрой “отмену отправки” – она не раз тебя спасет.
Как это сделать?



Календарь

Все встречи – в календарь

Добавляй в календарь: встречи, созвоны, отсутствие в офисе, задачи, которые требуют полного погружения.

Не забудь:
– Понятное название;
– Приглашения;
– Описание темы и бронь переговорки, если необходимо.

Настрой общий доступ и смотри в календари, назначая встречу

Люди расшаривают календари, чтобы было удобнее работать вместе.

Как так расшарить календарь?
Как так смотреть чужой календарь?

Встречи

Приезжай за 15 минут, входи за 5.

Хуже, чем опоздать – только появиться за полчаса

Заранее обсуди регламент

Тебе нужны ответы на вопросы:

- Сколько у вас будет времени?
- Какие вопросы необходимо обсудить?
- Чего ждут от вас на встрече?
- Чего вы ждете от клиента?

Главное, чтобы всем были понятны цели встречи.

Отправляй контакт-репорт в день встречи

Контакт-репорт (Follow up) - отчёт по встрече: что обсудили, до чего договорились, какие последующие шаги.

Не забудь:
– поблагодарить за встречу и сказать пару приятных слов;
– поставить себе задачи по итогу встречи;
– выполнить все обещания четко, в срок или чуть раньше.

Рабочий процесс

Уходишь в отпуск? - Предупреди!

Перед уходом в отпуск настрой автоответчик: создай правило в электронной почте и варианты писем в зависимости от уровня доступности себя для клиентов в период отпуска.

P.S. По возвращению из отпуска не забудь его отключить.

Контроль и координация проекта - главная функция менеджера

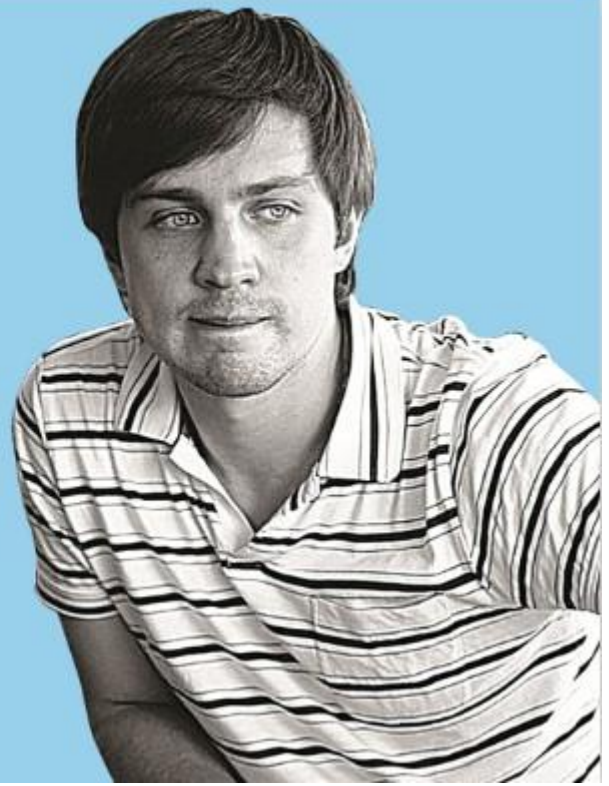
В зоне твоего внимания всегда: сроки, задачи, планы по проект-услугам; история общения, рекламации, обращения; деньги, договора, документы, оплаты, долги.

Напоминайте клиенту о задачах

Объяснять, пушить,
объяснять, пушить...

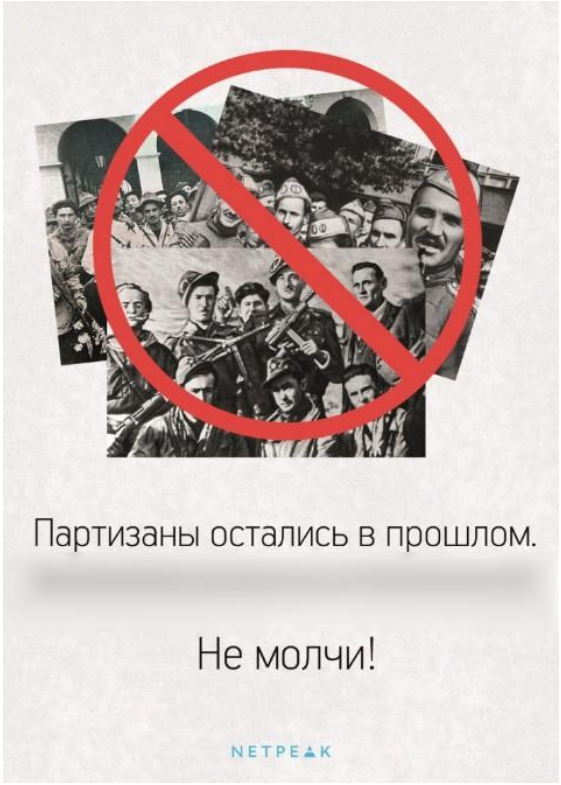
аргументы о том, что вы предлагали, кто-то не сделал и нет результата - работать не будут. Если вы видите, что труба, надо эскалировать сразу же этот вопрос до руководства.

Юрий Мухин — директор по маркетингу, Slando



Не скрывай информацию о проекте внутри команды

Запрещено партизанить и скрывать информацию по ведомым проектам!



Подстраховывайте коллег

Всегда будьте готовы прийти на помощь своему коллеге в трудный момент и подстраховать его.

Переговоры

Без плана переговоров все пойдет не по плану

Планируй и репетируй!

Разработай стратегию, напиши план встречи, подготовь все необходимые материалы и отрепетируй.

Каждая встреча должна иметь свою цель

Перед встречей должен быть составлен план встречи:

1. Цель встречи.
2. Потенциальные проблемы.
3. Предыстория переговоров.
4. Чего мы хотим (конкретно на этом этапе переговоров)?
5. Что будет дальше?
6. Что и как говорить?
7. Необходимое исследование.

Заранее подготовьте вопросы

Если вы хотите узнать видение клиента, приготовьтесь задавать много открытых вопросов.

На открытый вопрос нельзя ответить просто «да» или «нет». Эти вопросы следует придумать и выписать заранее, на этапе подготовки к переговорам

Открытые вопросы начинаются словами: Почему? Где? Когда? Кто? Который? Как?

Эффективнее спрашивать вместо того, чтобы угадывать

Нужно помнить, что переговорщик не должен угадывать то, что можно просто спросить. Чем меньше мы додумываем, чем меньше предположений строим – тем меньше вероятность ошибки.

Спокойствие увеличивает шансы на успех в переговорах

Нужно сохранять внутреннее равновесие и не поддаваться на стремление другой стороны вызвать в вас состояние нужды.

Да, Вы хотите эту сделку. Но Вы не нуждаетесь в ней, вы независимы. Значит, Вами нельзя манипулировать.

Меньше говорите – больше слушайте

Слушание ведет вас в мир собеседника, а разговор выдает заинтересованность, желание понравиться, заключить сделку. На другом конце переговорного стола это обязательно почувствуют.

Неудачное решение можно отменить

Решения, принятые на переговорах, могут быть пересмотрены несколько раз. Абсолютно естественная ситуация - добиться повторного обсуждения важного вопроса. Это действие вызывает новый виток переговоров.

Добивайтесь четких "да" или "нет"

У монеты есть только две значимые стороны: это орел и решка. Твердое «Да» или «Нет» - самые ценные ответы на этапе завершения переговоров.

Благодарим вас за внимание!

NETPEAK
интернет-маркетинг для бизнеса

netpeak.net