

eNews

geneus-project.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



БРОШУРА ИНСТРУМЕНТИ ЗА ПОДБОР

Упражнение за анализ – Решаване на проблем – Проблем с доставка на клиент

Agreement Number: 2017-1-AT01_KA202-035051)

УПРАЖНЕНИЕ ЗА АНАЛИЗ – РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМ:

ПРОБЛЕМ С ДОСТАВКА НА КЛИЕНТ

Ваш колега е пуснал поръчка от името на клиент на стойност 10 000 лева. Тази поръчка е спешна. Колегата ви се е консултирал с доставчика (от Франция), като е поискал информация за срока на доставка и е бил информиран, че ще е максимум 5 работни дни. Вашият колега е казал, че ще уведоми клиента с SMS, веднага щом като поръчката пристигне.

След 5 работни дни клиентът идва в сградата на фирмата ви, за да си вземе поръчката, но тя все още не е пристигнала, а вашият колега е в отпуск този ден.

Когато клиентът разбира, че поръчката не е пристигнала, той се разстройва и споделя, че наистина се нуждае от тези материали, за да не се забави дейността на бизнеса му. Клиентът също така добавя, че тази ситуация води до загуба на доверието му към компанията ви. Той наистина е бил винаги лоялен и добър клиент (поръчвал е много материали и винаги е плащал в срок).

Имайки предвид тази ситуация, посочете какво ще направите.

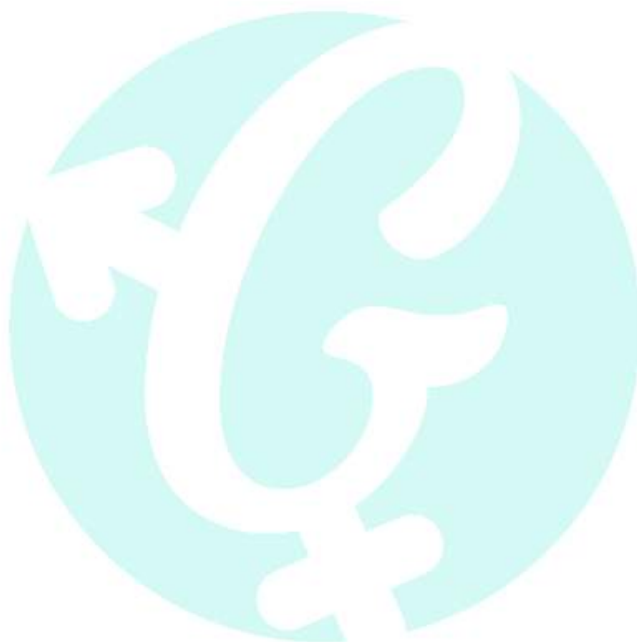
Q1. Моля, посочете проблема (-ите), пред които сте изправени.

Q2. Моля, посочете дали ще трябва да съберете допълнителна информация и ако да, какво ще направите.

Q3. Моля, предоставете няколко възможности за решаване на проблема и посочете техните плюсове и минуси.

Q4. От възможностите, представени в предишната точка, изберете тази, която считате за най-подходяща, като посочите какви действия ще предприемете, за да приложите идеята си.

Q5. Предвид ситуацията, какво бихте приели за добър резултат? Какви уроци сте научили от тази ситуация?



ОРИЕНТАЦИЯ ЗА КЛАСИФИКАЦИЯ

	1. Идентификация на проблема	2. Събиране на информация	3. Генериране на идеи и оценка на идеи	4. Планиране на изпълнението	5. Оценка на решението
1. НЕСЪЩЕСТВУВАЩ	Изобщо не идентифицира проблема.	Не се насочва към събиране на повече информация или информацията не е уместна.	Няма идеи или не са подходящи	Не представя отговор; или представя нещо различно от представеното по-рано; или представя нещо, което не е логично, като се има предвид целият контекст.	Няма ясна идея или идеята е представена по много объркващ начин.
2. НИСКО НИВО	Акцентът е върху нерелевантните въпроси, признава проблема, но като детайл, а не съществен въпрос.	Събира непълна информация, включително нерелевантни въпроси и / или не посочва източниците.	Представяне само на едно решение без плюсове или минуси.	а) Не избира решението, което изглежда най-очевидно / просто, като се имат предвид представените плюсове и минуси; и / или б) не обяснява дейностите, които трябва да се изпълнят.	Акцентът е върху нерелевантните въпроси, признава проблема, но като детайл, а не съществен въпрос.
3. СРЕДНО	Идентифицира проблема, но включва други подробности, които не са от значение.	Събира непълна информация и / или не посочва източниците.	Една идея с плюсовете и минусите (или две идеи без плюсове и минуси).	а) Избира решението, което в рамките на представените решения, е най-подходящо и като се има предвид предимствата и недостатъците, посочени в предишния въпрос; б) накратко обяснява дейностите, които трябва да се изпълнят, без много подробности.	Представя основна, даже първоначалната идея (без гъвкавост). Идентифицира частично уроците, които трябва да бъдат взети, по обобщаващ начин.
4. ВИСОКО НИВО	Ясно идентифицира проблема.	Насочва се към събиране на достатъчно информация, като посочва източниците.	Две идеи с плюсове и минуси.	а) Избира решението, което е най-подходящо в рамките на представените алтернативи и като се има предвид предимствата и недостатъците, посочени в предишния въпрос; б) обяснява подробно действията, които трябва да бъдат направени, за да се изпълни избраното решение и представя решения за ситуации, които може да не се развият съгласно най-добрите прогнози.	Гледа през перспективата на клиента, а не непременно през перспективата на фирмата. Идентифицира най-важните уроци.

1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ПРОБЛЕМА

Q1. Моля, посочете проблема (-ите), пред които сте изправени.

1. Несъществуващ: Изобщо не идентифицира проблема.

Примери:

Фирмата не трябва да наема повече хора, защото няма условия за работа.

Клиентите нямат нужда от лично пространство.

Да се дава отпуск на служителите;

Нисък авторитет на компанията и нейните служители;

Недостиг на информация.

2. Ниско ниво: Акцентът е върху нерелевантните въпроси, признава проблема, но като детайл, а не съществен въпрос.

Примери:

Опит за удовлетворяване на спешна молба;

Не е проверил дали е работил в деня на пристигането на заповедта;

Колегата трябва да е съобщил на другите колеги;

Ниско ниво на отговорност на колегата;

Липса на поръчка;

Разстроен клиент.

3. Средно ниво: Идентифицира проблема, но включва други подробности, които не са от значение.

Примери:

Проблемът е времето за обработката на поръчката на клиента.

Да се осигурят срокове за доставка, които зависят от другите.

4. Високо ниво: Ясно идентифицира проблема.

Примери:

Забавяне на поръчка / продукт за клиента; Разстроен клиент



2. СЪБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Q2. Моля, посочете дали ще трябва да съберете допълнителна информация и ако да, какво ще направите.

1. Несъществуващ: Не се насочва към събиране на повече информация или информацията не е уместна.

Примери:

Да се уверим, че няколко души от екипа знаят за всяка поръчка, за да могат да се намесят, в случай че е необходимо; Ще докладвам ситуацията на генералния директор на фирмата, за да може той / тя да предприеме необходимите мерки за решаване на ситуацията.

2. Ниско ниво: Събира непълна информация, включително нерелевантни въпроси и / или не посочва източниците.

Примери:

Ще се опитам да разбера от клиента какво е действително договорено между него и моя колега и след това ще се свържа с моя колега, за да му представя ситуацията; Причината за забавянето (обяснява какво търси, но не уточнява как); Опитам се да узная къде е поръчката на клиента и да намеря начин да я получа навреме (обяснява какво ще е, но не посочва как).

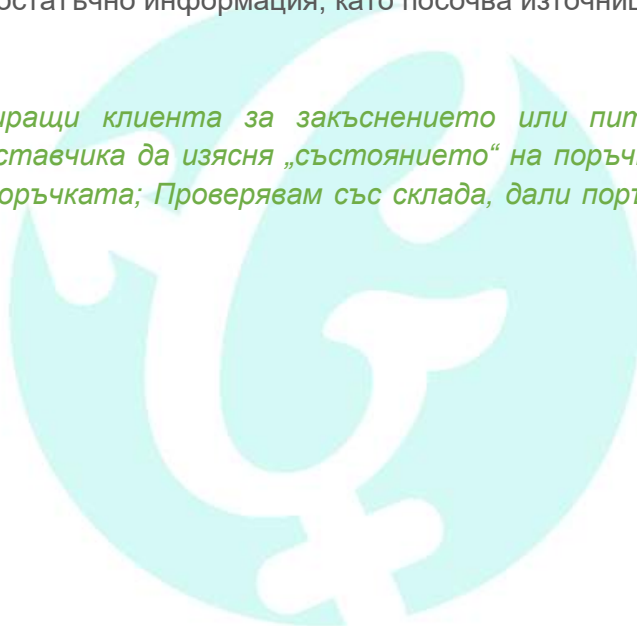
3. Средно ниво: Събира непълна информация и / или не посочва източниците.

Един пример от ниво 4:.

4. Високо ниво: Насочва се към събиране на достатъчно информация, като посочва източниците.

Примери (2 броя):

Търся, дали има имейл или sms, информиращи клиента за закъснението или питам за закъснението доставчика; Обаждам се на доставчика да изясня „състоянието“ на поръчката и да поискам конкретна дата за доставка на поръчката; Проверявам със склада, дали поръчката вече е пристигнала.



3. ГЕНЕРИРАНЕ НА ИДЕИ И ОЦЕНКА НА ИДЕИ

Q3. Моля, предоставете няколко възможности за решаване на проблема и посочете техните плюсове и минуси.

Примери за адекватни идеи:

Обажда се на доставчика и вижда коя е най-добрата възможна дата, ако не е достатъчно добра за клиента, се опитва да получи тази стока от друг доставчик;

Опитва се да предложи алтернативна стока;

Опитва се да предложи частично удовлетворяване на търсенето, ако е възможно, докато се опитва да получи останалата част от поръчката

Опитва се да преговаряте с администрацията за отстъпка за клиента в отговор на забавянето

(...)

1. Несъществуващ: Няма идеи или не са подходящи

2. Ниско ниво: Представяне само на едно решение без плюсове или минуси.

3. Средно ниво: Две идеи с плюсове и минуси (или една идея много добре обяснена).

4. Високо ниво: Три идеи с плюсове и минуси.



4. ПЛАНИРАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Q4. От възможностите, представени в предишната точка (Q3), изберете тази, която считате за най-подходяща, като посочите какви действия ще предприемете, за да приложите идеята си.

1. Несъществуващ: Не представя отговор; или представя нещо различно от представеното по-рано; или представя нещо, което не е логично, като се има предвид целият контекст.

Пример:

Първото решение е да се въведе система за автоматични съобщения. Бих избрал първата алтернатива (виж по-горе), която би била най-ефективна. Действия, които ще се предприемат: 1. наемане на аутсорсинг компания, която да може да направи и да въведе системата в компанията и 2 също да обучи служителите за работа със системата. Да се направи споразумение с компанията за поддръжка и актуализация на системата на всеки шест месеца.

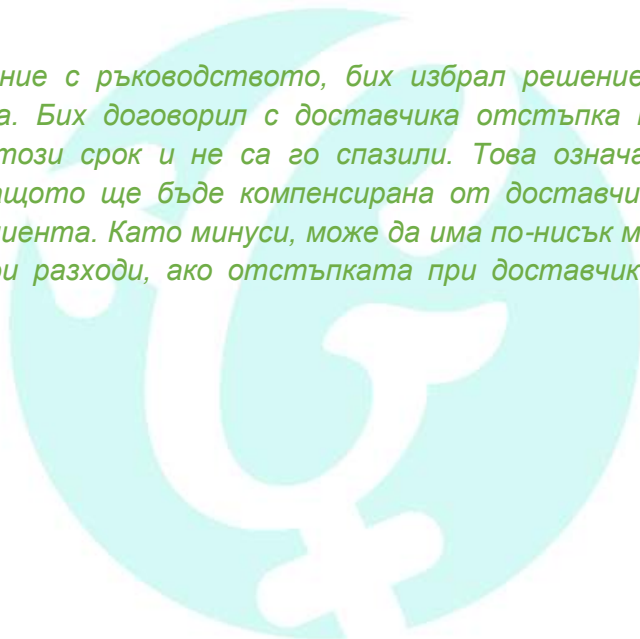
2. Ниско ниво: а) Не избира решението, което изглежда най-очевидно / просто, като се имат предвид представените плюсове и минуси; и / или б) не обяснява дейностите, които трябва да се изпълнят.

3. Средно ниво: а) Избира решението, което в рамките на представените решения, е най-подходящо и като се има предвид предимствата и недостатъците, посочени в предишния въпрос, б) накратко обяснява дейностите, които трябва да се изпълнят, без много подробности.

4. Високо ниво: а) Избира решението, което е най-подходящо в рамките на представените алтернативи и като се има предвид предимствата и недостатъците, посочени в предишния въпрос; б) обяснява подробно действията, които трябва да бъдат направени, за да се изпълни избраното решение и представя решения за ситуации, които може да не се развият съгласно най-добрите прогнози.

Пример:

Вероятно, ако мога да постигна споразумение с ръководството, бих избрал решението да направя отстъпка от цената на поръчката. Бих договорил с доставчика отстъпка на ден закъснение, тъй като те са гарантирали този срок и не са го спазили. Това означава, че фирмата вероятно няма да има разходи, защото ще бъде компенсирана от доставчика, ще запази клиента и ще има добър имидж пред клиента. Като минуси, може да има по-нисък марж на печалбата при това търсене или дори някои разходи, ако отстъпката при доставчика не е достатъчно ниска.



5. ОЦЕНКА НА РЕШЕНИЕТО

Q5. Предвид ситуацията, какво бихте приели за добър резултат? Какви уроци сте научили от тази ситуация?

1. Несъществуващ: Няма ясна идея или идеята е представена по много объркващ начин.

Пример:

Добър резултат би бил, ако поръчката пристигне навреме. Урок, който трябва да се запази, е, че решенията не винаги са в наша полза, защото не зависят изцяло от нас .

2. Ниско ниво: Акцентът е върху нерелевантните въпроси, признава проблема, но като детайл, а не съществен въпрос..

Пример:

Бързо и ефикасно решение на проблема.

3. Средно ниво: Представя основна, даже първоначалната идея (без гъвкавост). Идентифицира частично уроците, които трябва да бъдат взети, по обобщаващ начин.

Пример:

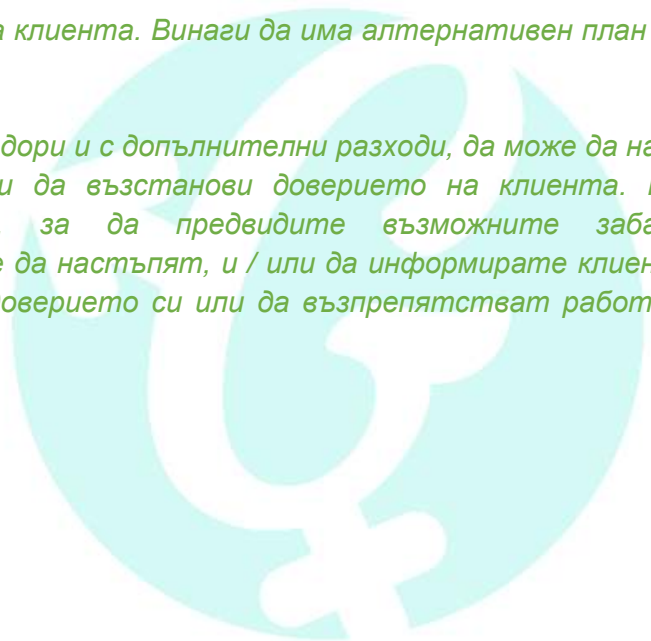
Въпреки грешката, беше важно признаването от страна на клиента на нашите усилия. Подаръци - Никога не поръчвайте нещо важно за деня, в който го предавате, имайте малко запас от време.

4. Високо ниво: Гледа през перспективата на клиента, а не непременно през перспективата на фирмата. Идентифицира най-важните уроци.

Пример:

Добър резултат би бил удовлетворението на клиента. Винаги да има алтернативен план / план Б.

Да бъдеш в състояние да доставиш навреме, дори и с допълнителни разходи, да може да начисли разходите на доставчика или превозвача и да възстанови доверието на клиента. Поуки: Систематично наблюдавайте процесите, за да предвидите възможните забавяния предварително, за да ги избегнете, преди те да настъпят, и / или да информирате клиентите за тяхната възможност, за да не загубят доверието си или да възпрепятстват работата в техните компании.



ИНТЕРПРЕТИРАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

БЪЛГАРИЯ

В българския контекст това упражнение не е приложимо (съществуват значителни разлики спрямо пола в получените резултати).



Партньори

Координатор

Frauen im Brennpunkt – Австрия

www.fib.at



INOVA+ - Португалия

www.inova.business

INOVA+

Instituto Politécnico do Porto – Португалия

www.ipp.pt



Бимек – България

www.bimec-bg.eu



Centro per lo Sviluppo Creativo “Danilo Dolci” (CSC) – Италия

en.danilodolci.org



Servicio regional de empleo y formación – Испания

www.sefcarm.es





geneus-project.eu



facebook.com/geneus.project



twitter.com/GeNeus_project



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.