

Получай и отдавай

Инструмент для измерения коммуникации и эффективности
внутри команд



Проверка эффективности внутренних команд – получай и отдавай

Получай и отдавай – инструмент простой диагностики, позволяющий командам и отделам измерить степень, до которой они действительно понимают и удовлетворяют своих внутренних клиентов и коллег, а также осознают их нужды.

Используя подручные средства в ходе короткой сессии можно определить, где именно команды должны более тесно сотрудничать со своими коллегами для повышения эффективности.

Цель:

К концу сессии участники будут обладать следующей информацией:

- Чёткое понимание услуг, оказываемых внутренним клиентам
- Определение того, что требуется получить от других команд и отделов
- Понимание того, насколько оказываемые услуги соответствуют ожиданиям
- Очки «эмпатии»
- Согласованный план действий по обеспечению достижения отделами наивысшего уровня эффективности

Материалы:

- Модерационная доска или соответствующая по уровню визуализации поверхность для записей
- Карточки и ручки

Процесс:

Участники разбиваются на команды согласно своим отделам.

Шаг первый:

Используя цветные карточки, команды должны определить три основных продукта, услуги или консультации, которые, по их мнению, предоставляются ими другим отделам. Каждый отдел стоит рассмотреть отдельно, так как предоставляемые объекты могут различаться.

Шаг второй:

При помощи карточек другого цвета команды должны определить, чего они ждут от других отделов, с которыми работают.

Проверка эффективности внутренних команд – получай и отдавай

Шаг третий:

Карточки выкладываются на расчерченный лист лицом вниз, до тех пор пока все ячейки не окажутся заполненными.

Шаг четвертый:

Фасилитатор открывает все карточки, и участники на пленарном обсуждении определяют, насколько совпадает их содержание.

Шаг пятый:

Если предложение соответствует спросу, команда получает одно очко. Максимальное количество очков эмпатии – три. То, что предоставляется, полностью соответствует тому, что требуется, и эти два подразделения, вероятно, сотрудничают на пике эффективности. При несовпадении команда получает ноль очков. Можно использовать половинки очков!

Шаг шестой:

Посчитайте очки эмпатии для всех отделов. Чем больше очков, тем выше эффективность сотрудничества.

Шаг седьмой:

Используйте инструмент для определения причин низкого количества очков и придумайте план действий по его повышению.

Шаг восьмой:

Проанализируйте, обсудите и согласуйте план улучшений и практические шаги для его выполнения.

Шаг девятый:

Запишите последующие шаги в Таблицу действий

ОТПРАЗДНУЙТЕ!!!

Проверка эффективности внутренних команд – получай и отдавай

<div style="text-align: right;">Отдавай</div> <div style="text-align: left;">Получай</div>	Продажи	Финансы	Продукция	Исследования
Продажи		<i>Отдавай</i>	<i>Отдавай</i>	<i>Отдавай</i>
		<i>Получай</i>	<i>Получай</i>	<i>Получай</i>
Финансы	<i>Отдавай</i>		<i>Отдавай</i>	<i>Отдавай</i>
	<i>Получай</i>		<i>Получай</i>	<i>Получай</i>
Продукция	<i>Отдавай</i>	<i>Отдавай</i>		
	<i>Получай</i>	<i>Получай</i>		<i>Получай</i>
Исследования	<i>Отдавай</i>	<i>Отдавай</i>	<i>Отдавай</i>	
	<i>Получай</i>	<i>Получай</i>	<i>Получай)</i>	
Очки эмпатии	x / 9	x / 9	x / 9	x / 9

Классическая доска Поиска решений проблем

На модерационной доске (2) подготовьте шаблон

1. Подгруппы определяют проблему.
2. Мини сбор идей по основным причинам.
3. Решения представляют собой первичный черновик возможных ответов.
4. Аргументы отмечают проблемы и определяют возможные препятствия.
5. Действия определяют, что должно быть сделано.

Предложите устроить галерею для сравнения результатов работы подгрупп, обратите внимание на хорошие практики других групп и спланируйте стратегии по введению и поддержанию необходимых перемен.

И ещё одна таблица.....

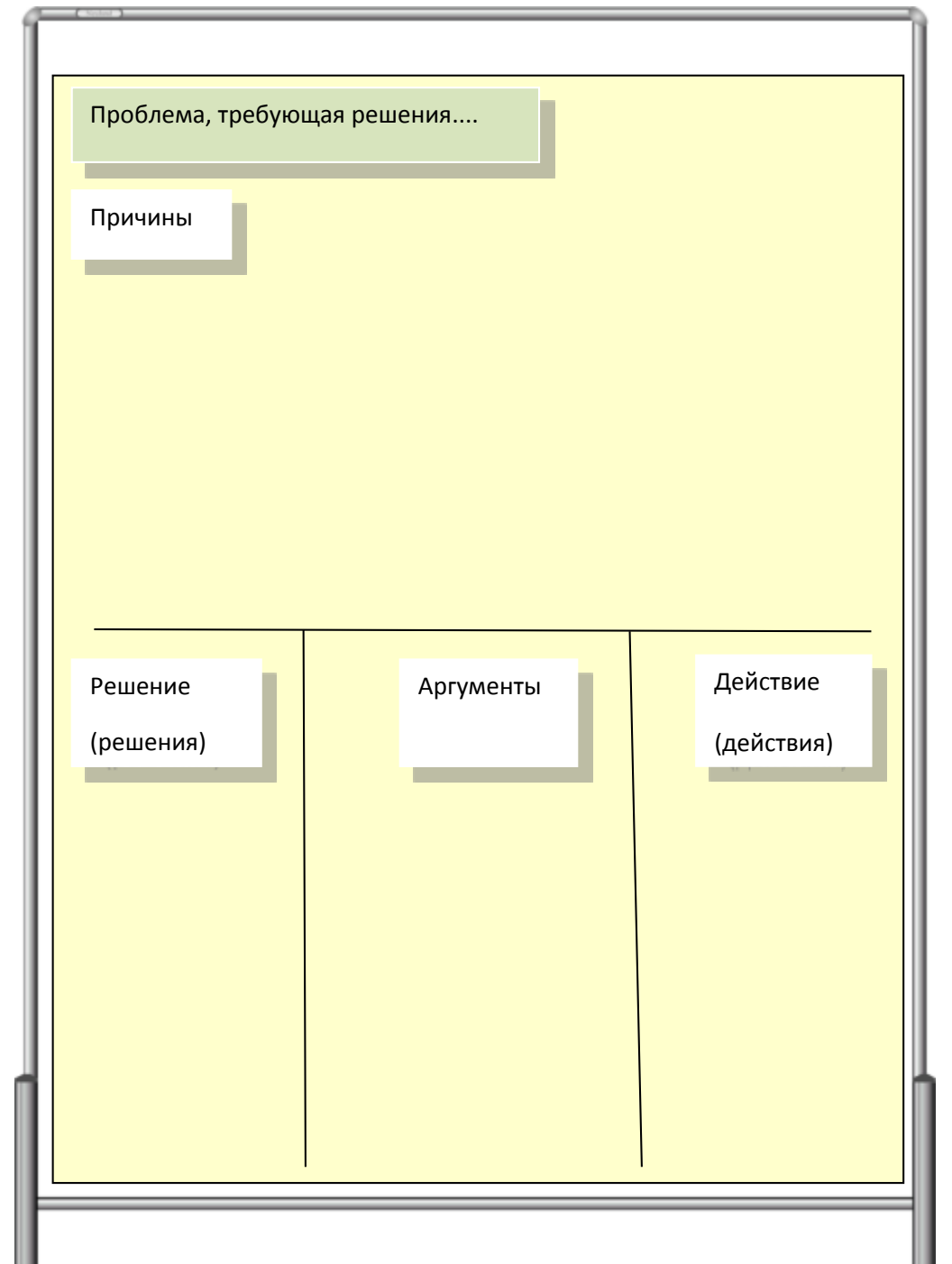


Таблица действий	Продажи	Финансы	Продукция	Исследования
Продажи		<i>Мы будем.....</i>	<i>Мы будем.....</i>	<i>Мы будем.....</i>
Финансы	<i>Мы будем.....</i>		<i>Мы будем.....</i>	<i>Мы будем.....</i>
Продукция	<i>Мы будем.....</i>	<i>Мы будем.....</i>		<i>Мы будем.....</i>
Исследования	<i>Мы будем.....</i>	<i>Мы будем.....</i>	<i>Мы будем.....</i>	

Спасибо за то, что пришли на мою сессию!

У нас сегодня очень широкий выбор, и я очень ценю, что вы решили провести время именно со мной.

Если вы хотите узнать больше об этой и похожих техниках, особенно о технологии Pinpoint, пожалуйста, обращайтесь ко мне и моим коллегам из Имидж Персонал.

Брюс Роулинг,

Москва, консалтинговая компания Имидж персонал
IMPER Group

www.personalimage.ru

bruce@personalimage.ru

b.rowling@ntlworld.com