

Как повысить эффективность работы команды — советы от HR ОТП Банка

Delo.ua, 16.01.2017

<https://delo.ua/education/kak-povysit-effektivnost-raboty-komandy-sovety-ot-hr-otp-ban-327122/>

Наталья Лукаш, HR–директор ОТП Банка, предложила семь советов, которые помогут повысить эффективность работы как отдельных сотрудников, так и команды в целом



Наталья Лукаш

HR –директор ОТП
Банка

Люди все время ждут чего-то, что принесет им счастье и сделает их более эффективными. "Вот закончу университет (найду любовь, пробегу марафон, куплю дом у моря) — стану самым счастливым и эффективным". Планы, как правило, имеют мало общего с реальностью.

В мире существует огромное количество инструментов по повышению эффективности. Кто-то предпочитает использовать оптимизационные методы, кто-то направляет усилия на непрерывное

совершенствование. Одни извлекают уроки из прошлого, а другие нацелены на будущее. Совместная работа людей, каждый из которых имеет свой характер, свои привычки и недостатки, сложна по определению. Но создать сильную команду, способную работать эффективно, вполне возможно. При этом важно иметь отличный результат не только сегодня, но и завтра.

Предлагаю семь правил, которые могут повысить эффективность работы как отдельных сотрудников, так и команды в целом.

1. Корреляция между счастливым сотрудником и счастливым клиентом.

Только счастливые сотрудники смогут сделать по-настоящему счастливым клиента. Обязательно предоставляйте особую ценность для клиента. Спросите у себя, улучшаете ли вы жизнь людей, людей, которые используют ваш сервис/продукт, которые работают в вашей команде? Причинно-следственная связь очевидна. Счастливый клиент — это позитивный финансовый результат бизнеса.

2. Любое решение лучше, чем его отсутствие.

Здорово, когда в команде работают люди, способные принимать взвешенные решения и брать на себя ответственность. Еще лучше, когда руководители умеют и могут фокусироваться на решении стратегических задач и думать о будущем вместо тушения пожаров.

3. Создавая условия.

Создавайте драйв и давайте возможности сотрудникам делать выбор, быть автономными и самоопределяться. Создавайте возможности для роста и развития. Будьте щедры на признание и благодарность коллегам. Результаты и разнообразие подходов приятно удивят.

4. Выявление узких мест.

Они есть всегда: в процессах, в отношениях, в людях. Найдите источник медлительности и исправьте ситуацию, скорость реакции и исполнения крайне важны. Убедитесь, что установлены четкие и конкретные ожидания от сотрудников. Не позволяйте людям бояться вызовов — делите большие задачи на части, вовлекайте экспертов.

Убедитесь в том, что ваши люди четко знают стратегию. Стратегия не должна оставаться призрачной тайной, доступной лишь кучке избранных.

Как повысить эффективность работы команды — советы от HR ОТП Банка

Delo.ua, 16.01.2017

<https://delo.ua/education/kak-povysit-effektivnost-raboty-komandy-sovety-ot-hr-otp-ban-327122/>

5. Наставничество.

А как было бы здорово, если бы каждый сотрудник имел отличного руководителя. Того, который мотивирует и развивает не только себя, но и свою команду. Не боится принимать сложные решения и отстаивать свои убеждения. Несет ответственность за свою команду и делает ее способной достигать поставленной цели. Искренне заботится о своих людях. Если бы это стало явью, то народная мудрость о том, что приходят в компанию, а уходят от руководителя, утратила бы свою актуальность.

6. Мультизадачность.

Это еще одна неотъемлемая черта наших реалий. Важно научиться отсекай лишнее и фокусироваться на том, что действительно важно. Важно не бояться отказываться от привычных и таких понятных вещей. Важно выделять направления, не приносящие пользы, и сфокусировать свои усилия на снижении затрат. Высший пилотаж — это когда значительно уменьшились издержки и в то же время повысилось качество обслуживания клиентов. Важно научиться использовать данные и калькулировать то, что действительно дает хороший результат для компании. Главному — главный приоритет. Общая сумма знаний в мире растет, а наши возможности не меняются. Это значит наше влияние не так сфокусировано, как ранее. Настало время для изменений.

7. (Не)любовь к изменениям.

Все привыкли считать, что сотрудники не любят изменение. Но это не так. Изменения нравятся, если мы их сами выбираем, но мы не любим изменений, которые касаются нас, но внедряет их кто-то другой. Основной враг изменений — это привычка. Когда один и тот же процесс вы повторяете снова и снова, вы просто перестаете задумываться, что можно сделать по-другому, более эффективно.