



ДОБРОСЕРВИС
программа поддержки сотрудников

Дайджест № 25

Сентябрь 2024 г.

Осенний Марафон

как стартовать деловой сезон
и финишировать в ресурсе

Осень — это не только красота золотых листьев и мягкий солнечный свет. Это период, когда мир бизнеса активизируется.

Рабочий ритм набирает обороты. Задачи множатся. Нам приходится действовать все быстрее.

Нас словно тянет в разные стороны: световой день укорачивается, кажется, что рабочего времени меньше, а задач становится все больше. Мы напрягаемся изо всех сил, чтобы успеть все.

В чем опасность?

- Когда мы слишком сосредоточены на целях, то не чувствуем пределы своих ресурсов.
- В постоянном стремлении все успеть легко перегрузиться и надорваться. А потом перегореть и сойти с дистанции, не дойдя до финиша.



В этом дайджесте мы говорим о том, как поддерживать своё психическое и физическое здоровье под высоким напряжением.

Читайте дайджест, применяйте советы, чтобы достичь цели и финишировать год в ресурсе.

1. ПОДГОТОВКА: ПРОВЕРКА И НАСТРОЙКА

Первое, что делает бегун перед марафоном, — проводит ревизию состояния, настраивается на новый забег.

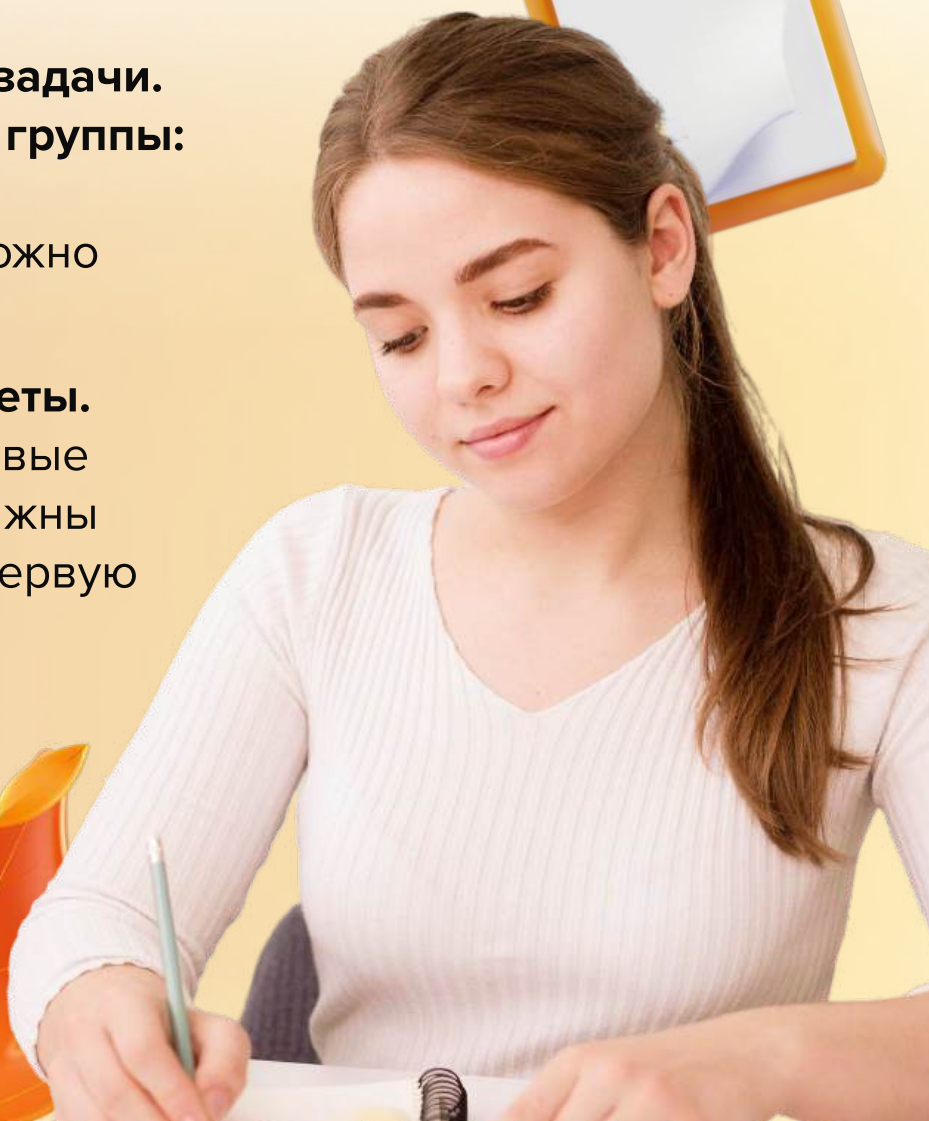
Проанализируйте, что вы достигли за лето и какие задачи остались незавершёнными.

Расставьте приоритеты, чтобы знать, на что обращать внимание.

После того, как большие задачи определены, проводите 5-минутные ежедневные настройки, чтобы не сбиться с курса.

Практика «Настройка на день»

- 1. Выпишите рабочие задачи.**
Разделите их на три группы: «срочные», «важные, но не срочные» и «можно подождать».
- 2. Расставьте приоритеты.**
Выделите три ключевые задачи, которые должны быть выполнены в первую очередь.



Пример

- *Завершить отчет для руководства.*
- *Провести встречу с командой по новому проекту.*
- *Ответить на письма клиентов.*
- *Позвонить в банк для уточнения деталей по кредиту.*
- *Уделить время спорту и прогулке.*

Срочные

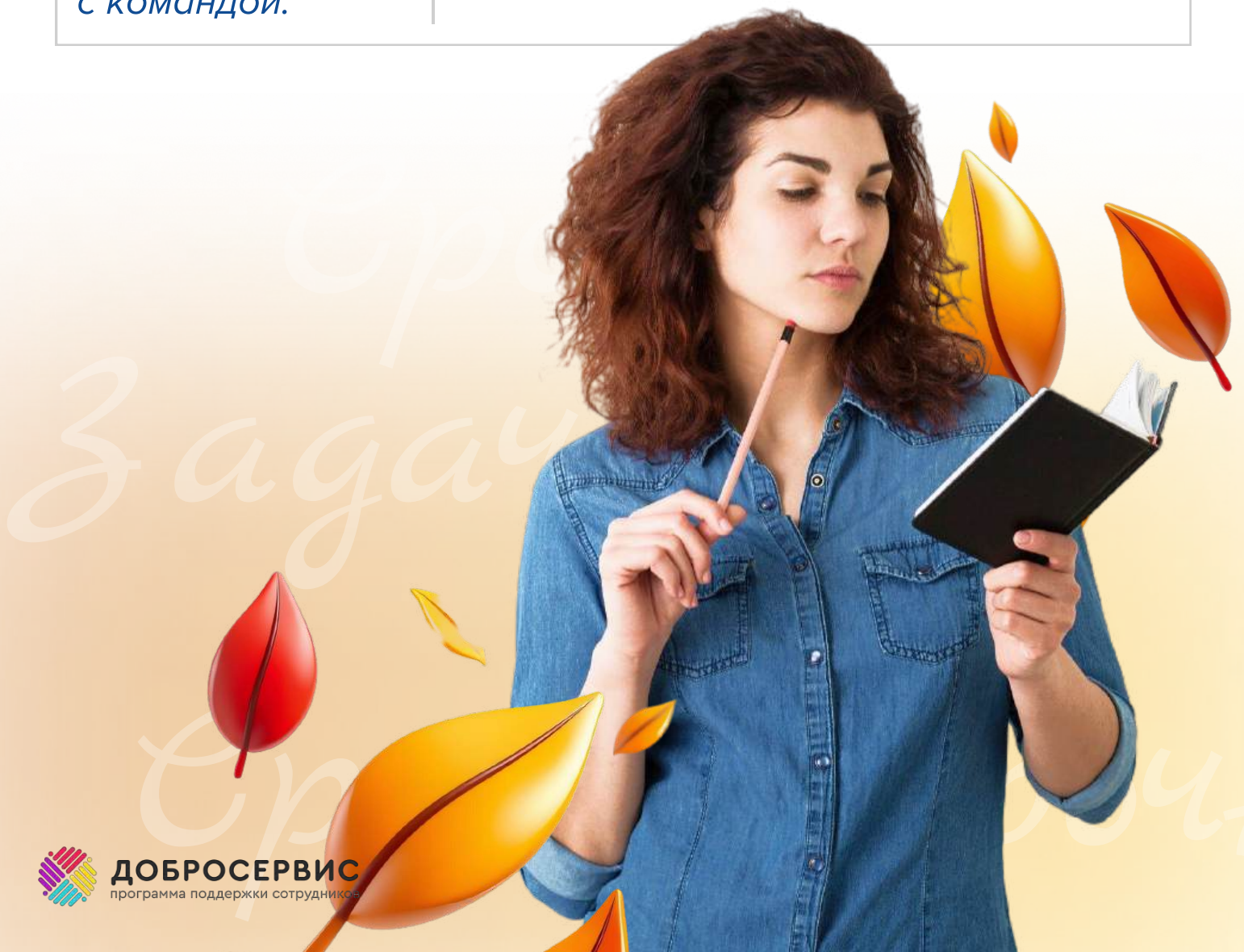
Завершить отчёт
для руководства,
провести встречу
с командой.

Важные

Ответить на
письма клиентов,
позвонить в банк.

Могут подождать

Спорт и **прогулка.**



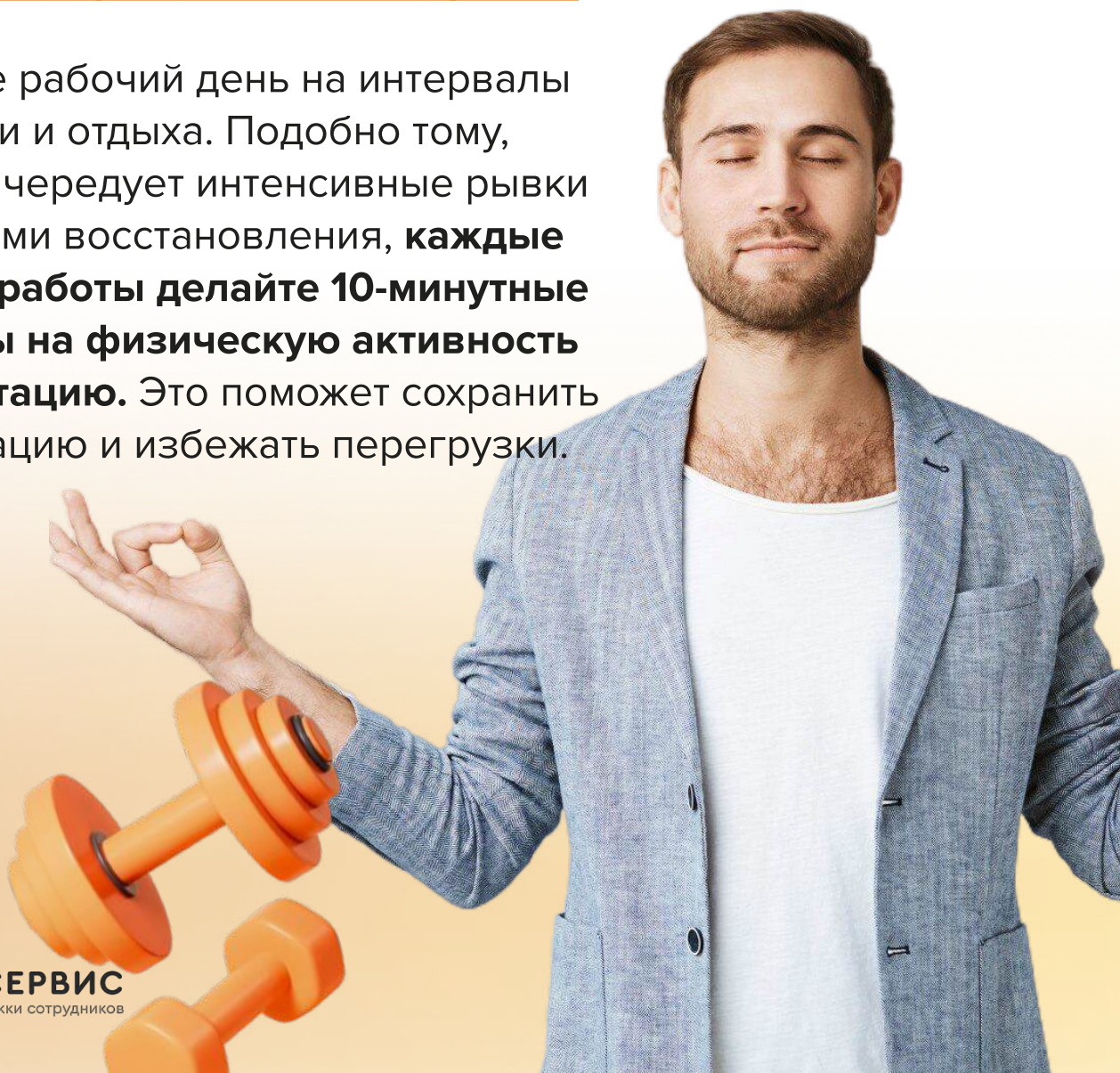
2. УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ И МНОГОЗАДАЧНОСТЬЮ. ПОДДЕРЖКА ТЕМПА

Когда осенний марафон набирает обороты, важно не только сохранять высокий темп, но и делать это грамотно. Марафонцы заранее планируют время для отдыха, организуют короткие остановки для восстановления. Они следят за своим темпом, чтобы не выдохнуться раньше времени.

И нам **необходимо управлять своим временем и задачами**, чтобы двигаться к своим целям уверенно и планомерно.


Практика. Энергетические интервалы

Разделите рабочий день на интервалы активности и отдыха. Подобно тому, как бегун чередует интенсивные рывки с периодами восстановления, **каждые 50 минут работы делайте 10-минутные перерывы на физическую активность или медитацию**. Это поможет сохранить концентрацию и избежать перегрузки.



Практика. Реверсное планирование.

Бегун оценивает свой темп и корректирует его в зависимости от своего состояния и сложности трассы. И вам нужно регулярно оценивать свои планы.



Алексей, руководитель отдела продаж в компании «ПраймТех», столкнулся с вызовом. Его команде поставили амбициозную цель — увеличить продажи на 20%, чтобы выполнить годовой план. До конца года осталось всего 3 месяца. Алексей решил использовать новый подход — метод реверсного планирования.

Метод реверсного планирования позволяет не только чётко увидеть конечную цель, но и распределить нагрузку таким образом, чтобы избежать пикового стресса в последний момент.

Шаг 1. Определение конечной цели

Алексей сформулировал цель: «Увеличить квартальные продажи на 20% и выполнить годовой план».

Шаг 2. Разбивка на ключевые этапы

Работая в обратном порядке, Алексей определил основные этапы, которые необходимо пройти для достижения цели.

- **Декабрь (финал).** Заключение сделок, окончание цикла продаж, выполнение плана.
- **Ноябрь.** Переговоры с ключевыми клиентами, подготовка к сделкам.
- **Октябрь:** Анализ текущих результатов, коррекция стратегий, поиск новых возможностей и лидов. Проверка актуальности клиентской базы.

Шаг 3. Определение задач для каждого этапа.

Алексей и его команда определили конкретные задачи для каждого месяца.

Такой подход помогает равномерно распределить задачи по месяцам, а затем оценивать прогресс и корректировать действия.

Как принять решение, когда задач становится слишком много, а времени на глубокий анализ не хватает?

Выполните следующую практику.



Практика «6 шляп».



В понедельник утром Анна, руководитель клиентского отдела в компании «ЭкспертСервис», вошла в офис и сразу столкнулась с завалом задач. За выходные накопилось множество запросов от ключевых клиентов: один недоволен задержкой поставки, другой требует срочных изменений в контракте, третий грозит расторгнуть сотрудничество из-за сбоя в системе поддержки.

Многочисленные задачи и стресс от их срочности мешали Анне найти оптимальные решения. И тогда она решила применить **метод «6 шляп» Эдварда де Боно**.



1. Белая шляпа (факты и информация).

Анна собрала все факты по каждому запросу. Кто из клиентов недоволен? Какие есть данные о задержках и сбоях? Какие контракты требуют пересмотра?

«У нас есть информация, что сбой в системе произошёл в субботу утром и затронул 15% пользователей, в том числе нашего ключевого клиента».

2. Красная шляпа (эмоции и интуиция).

Анна позволила себе почувствовать, какие эмоции вызывают у неё эти ситуации. Ощущает ли она напряжение? Какие интуитивные решения приходят на ум?

«Меня беспокоит возможность потери клиента. Я чувствую, что нужно срочно установить личный контакт и проявить внимание к его проблемам».

3. Черная шляпа (критика и риски).

Анна оценила возможные риски. Что произойдёт, если не удастся быстро решить проблемы? Какие негативные последствия могут возникнуть?

«Если мы не исправим сбой в системе поддержки в течение 24 часов, клиент может расторгнуть контракт и потребовать компенсацию».



4. Желтая шляпа (позитив и возможности).

Анна рассмотрела положительные аспекты и возможности, которые могут возникнуть из этих ситуаций.

«Если мы оперативно решим проблемы и предложим клиенту бонус, это может укрепить наши отношения и показать, что мы готовы идти на встречу».

5. Зеленая шляпа (творчество и новые идеи).

Анна включила креативное мышление. Какие нестандартные решения можно предложить?

«Что, если предложить клиенту бесплатную консультацию по улучшению его системы на основе нашего анализа? Это может показать нашу проактивность и заинтересованность в его успехе».

6. Синяя шляпа (организация и управление):

Анна подвела итоги и разработала план действий. Какие шаги нужно предпринять? Кто за что будет отвечать?

«Первым делом, я лично свяжусь с клиентами, чтобы прояснить ситуацию и предложить решения. После этого команда технической поддержки займётся устранением сбоев, а менеджеры по работе с клиентами пересмотрят условия контрактов и предложат новые бонусы».



Применив метод «6 шляп», Анна смогла структурировать свои мысли, быстро определить приоритетные задачи и найти креативные решения.

Она оперативно связалась с клиентами и смогла не только разрешить кризисные ситуации, но и укрепить отношения. Анна не только справилась с задачей в условиях стресса, но и превратила проблемы в возможности для улучшения сервиса.



Челленджи для повышения эффективности.

Это как тренировочные забеги, которые помогают лучше подготовиться к основному марафону.

Ставьте перед собой небольшие челленджи, чтобы повысить продуктивность.

Пример

- Выполнить задачи на 20% быстрее.
- Держать фокус на одной задаче, не отвлекаться.

Челлендж «Держу фокус»

- 1. Выберите задачу, которую нужно выполнить.**
- 2. Установите таймер** на 30 минут.
- 3. В течение этих 30 минут** полностью исключите все отвлекающие факторы: отключите уведомления на телефоне, закройте лишние вкладки на компьютере, попросите окружающих не беспокоить вас.



3. ПРОФИЛАКТИКА ВЫГОРАНИЯ И УСТАЛОСТИ. ПИТАНИЕ И ПОДДЕРЖКА НА ДИСТАНЦИИ

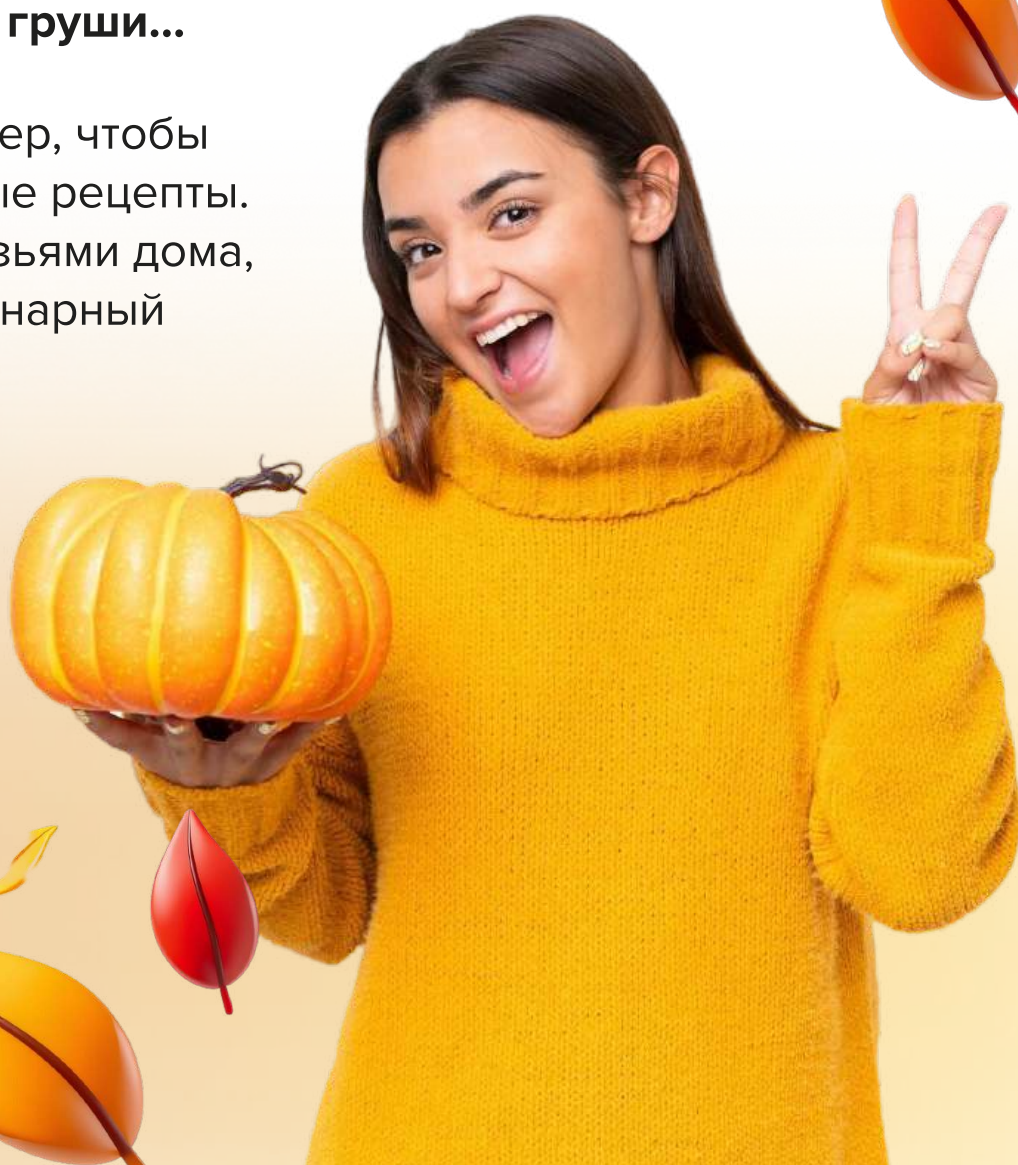
В любом марафоне важно заботиться о своём состоянии, иначе можно сойти с дистанции. Бегуны регулярно пополняют свои запасы энергии, принимают витамины, пьют воду.

И вам необходимо регулярно поддерживать себя, чтобы не выгореть.

«Вкусная осень»

Включите в рацион яркие и полезные сезонные продукты. Тыква, свёкла, морковь, яблоки, груши...

Запланируйте вечер, чтобы попробовать новые рецепты. Соберитесь с друзьями дома, или посетите кулинарный мастер-класс.



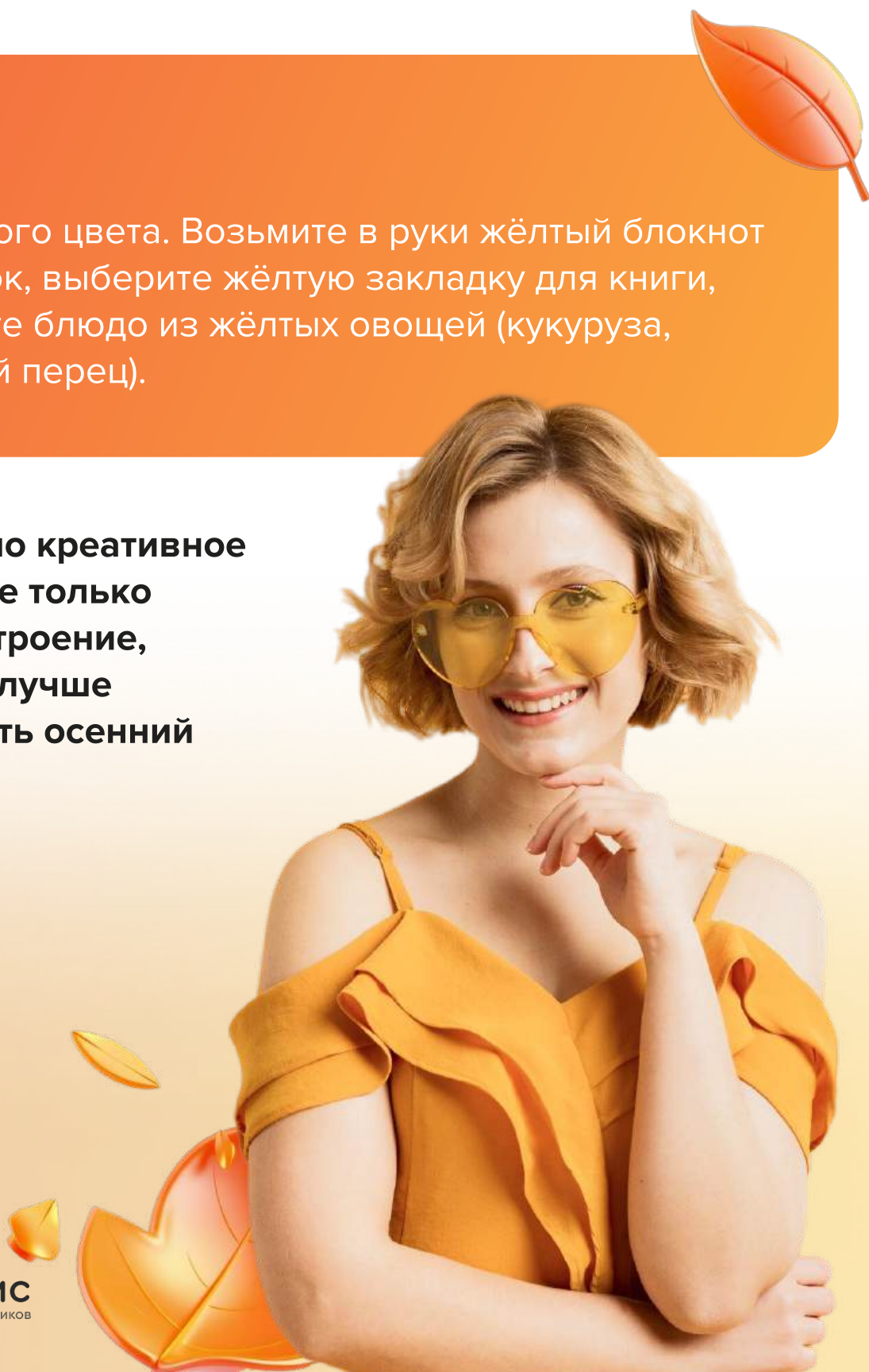
«Цветной Челлендж»

Попробуйте ввести в свою жизнь осенний «Цветной челлендж». Каждый день выбирайте один яркий осенний цвет и включайте его в свой день — в питании, одежде, интерьере или рабочих материалах.

Пример

День жёлтого цвета. Возьмите в руки жёлтый блокнот для заметок, выберите жёлтую закладку для книги, приготовьте блюдо из жёлтых овощей (кукуруза, болгарский перец).

Это простое, но креативное упражнение не только поднимет настроение, но и поможет лучше прочувствовать осенний сезон.



Осенний книжный клуб

Чтение интересной книги с чашечкой ароматного чая, укутавшись пледом — идеальное осеннее восстановление. Обсуждение с единомышленниками подарит тепло, которого так не хватает, когда за окном сыро и промозгло.

Соберите группу друзей, коллег или знакомых, заинтересованных в чтении и обсуждении книг. Можно присоединиться к существующему клубу или создать его онлайн, если физически сложно собраться. Пусть каждый участник Клуба рекомендует одну любимую книгу.



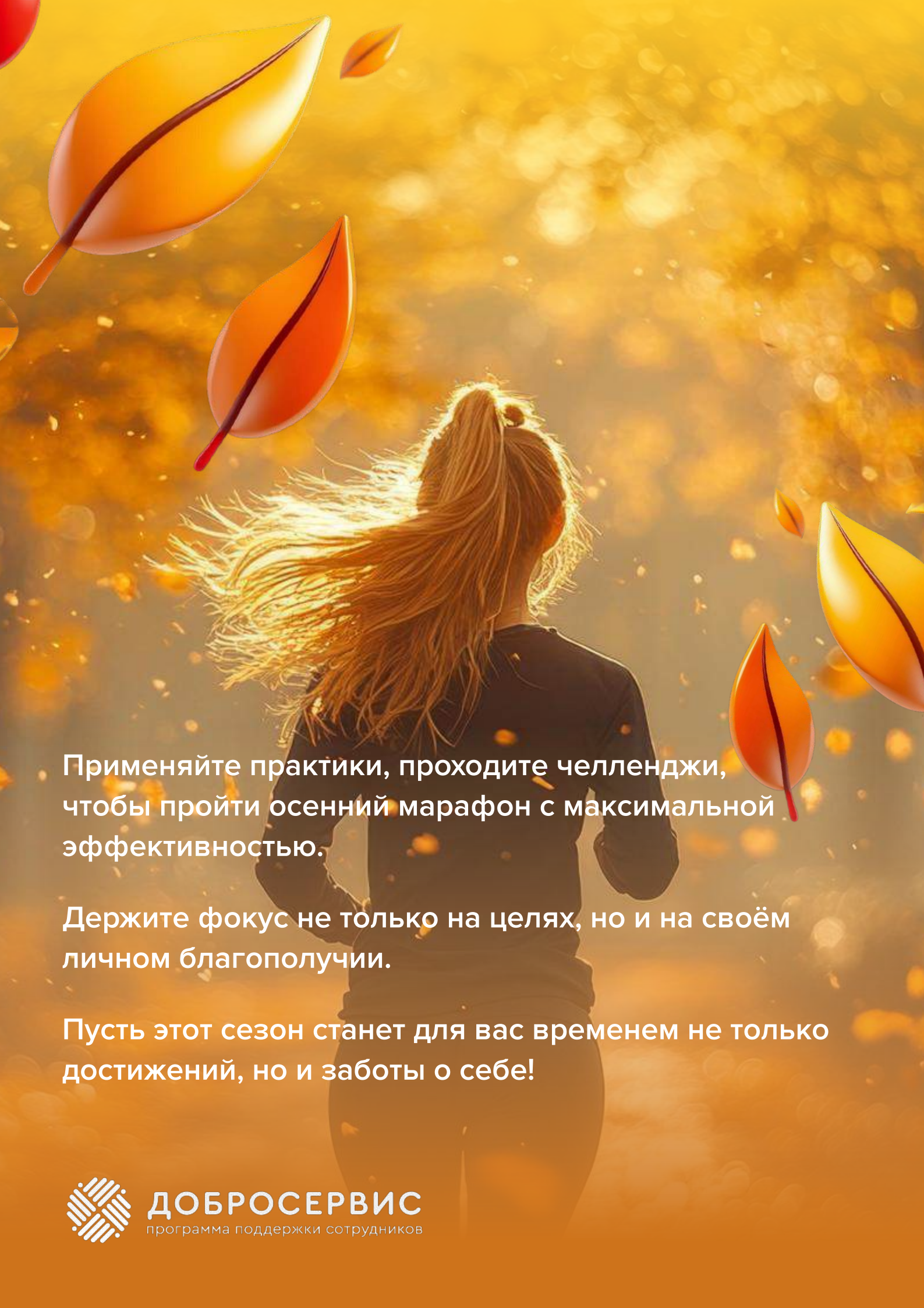
Осенний киномарафон с тематическими закусками

Выпишите фильмы, которые давно хотели посмотреть, организуйте осенний киномарафон в уютной обстановке.

Походы по местным музеям и галереям.

Осень — самое время для посещения музеев, концертов, галерей. Позовите друзей, коллег на выставку. Это позволит не только насладиться искусством, но и найти вдохновение для собственных проектов.





Применяйте практики, проходите челленджи, чтобы пройти осенний марафон с максимальной эффективностью.

Держите фокус не только на целях, но и на своём личном благополучии.

Пусть этот сезон станет для вас временем не только достижений, но и заботы о себе!



ДОБРОСЕРВИС
программа поддержки сотрудников