Инструкция Лизы Аношиной

Общая информация

Кристину Филатову только что повысили в должности и теперь она является руководителем кассового блока в одном из крупных региональных банков. В ее подчинении три супервайзера, которые отчитываются непосредственно перед ней, и 35 кассиров. Каждый из супервизоров ответственен за 15 кассиров. Также в их зоне ответственности взаимоотношения с клиентами. Кристина отчитывается перед вице-президентом, который, в свою очередь, непосредственно подчинен президенту банка.

Кристина предложила всем троим супервайзерам установить цели — как для самих себя, так и для подчиненных. Чтобы начать процесс постановки целей, один из супервайзеров, Роберт Делоян, ответственный за кассиров, решил провести совещание с главным кассиром Анной Аношиной.

Ваша роль

Вы Роберт Делоян. Ваша задача — установить цели для Анна Аношиной. Эти цели могут включать: внимательность к клиентам, обходительность по отношению к ним, поддержание порядка в кассах, посещение тренингов для совершенствования рабочих навыков. В прошлом перед кассирами ставили такие цели:

1. приветствовать клиентов с улыбкой, поддерживать с ними зрительный контакт, называть их по именам;
2. осуществлять перекрестные продажи;
3. выполнять все регулярные транзакции в течение 90 секунд;
4. благодарить каждого клиента за сотрудничество.

Вы убежденный сторонник сотрудничества в принятии решений и ожидаете от Анны активного участия, поскольку она самый опытный кассир в банке.

Инструкция Роберта Делояна

Общая информация

Кристину Филатову только что повысили в должности и теперь она является руководителем кассового блока в одном из крупных региональных банков. В ее подчинении три супервайзера, которые отчитываются непосредственно перед ней, и 35 кассиров. Каждый из супервизоров ответственен за 15 кассиров. Также в их зоне ответственности взаимоотношения с клиентами. Кристина отчитывается перед вице-президентом, который, в свою очередь, непосредственно подчинен президенту банка.

Кристина предложила всем троим супервайзерам установить цели — как для самих себя, так и для подчиненных. Чтобы начать процесс постановки целей, один из супервайзеров, Роберт Делоян, ответственный за кассиров, решил провести совещание с главным кассиром Анной Аношиной.

Ваша роль

Вы Анна Аношина. Вы — главный кассир в одном крупном региональном банке. Сегодня вы собираетесь на совещание с вашим супевайзером Робертом, где вам предстоит уточнить цели работы банковских кассиров. Вы стремитесь убедиться в том, правильно ли понимаете свои рабочие обязанности, так как служите примером для менее опытных кассиров. Но, как самый опытный кассир в банке, вы намерены добиваться, чтобы ваши собственные пожелания были учтены. По сути, в процессе постановки целей для кассиров вам следует сыграть роль эксперта

Бланк оценки «Цейтнот менеджера»

Оцените навыки Робина Гордона в постановке целей по шкале от 1 до 5 (где 5— высший балл). Обоснуйте свои выводы.

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| Определяет ключевые задачи исполнителей. |  |
| Устанавливает конкретные и достаточно сложные, но достижимые цели. |  |
| Четко оговаривает крайние сроки достижения целей. |  |
| Привлекает подчиненных к участию в процессе постановки целей. |  |
| Определяет более и менее приоритетные цели. |  |
| Оценивает сложность и важность целей. |  |
| Определяет процесс получения обратной связи. |  |
| Поощряет подчиненных в соответствии с их успехами в достижении целей. |  |
| **СУММА БАЛОВ**  |  |