

ОТЗЫВ

Индивидуальный предприниматель Дробах Елена Николаевна работала с компанией «Портобелло продактс» с 15 октября 2021 года.

За время сотрудничества ИП Дробах Е.Н. были выполнены следующие виды работ и оказаны следующие услуги:

- проведено интервью сотрудников по структуре операционной деятельности в системе продаж,
- выявлены пересечения функционала аккаунт-менеджеров и менеджеров по развитию при работе с каждым клиентом;
- разработаны должностные инструкции для сотрудников подразделений;
- разработаны регламенты по взаимодействию сотрудников разных подразделений компании;
- сформирована стартовая версия структуры профиля клиента для CRM, версия структуры общего сводного файла для ведения всеми сотрудниками, который будет удобно интегрировать в CRM;
- выполнено тестирование гипотез по входящим звонкам (отнесение заявки на нужного менеджера по ИНН клиента);
- осуществлялись консультации по построению системы клиентского сервиса и обратной связи с клиентами Заказчика.
- разработан «Стандарт звонков» для сотрудников клиентских служб;
- разработано ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОЦЕНКЕ И ПРЕМИРОВАНИИ РАБОТНИКОВ ПО КЛЮЧЕВЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ;
- на постоянной основе выполнялся анализ записей звонков менеджеров;
- на постоянной основе (еженедельно) были подготовлены и проведены мини-тренинги по разбору звонков, анализу взаимодействия с клиентами;
- структурированы процессы, связанные с постановкой задач внутри компании конкретным сотрудникам- содержание/ресурсы/полномочия/сроки;
- проведена разработка карточки клиента;
- подготовлены материалы для сегментации клиентов компании;
- подготовлены скрипты для сотрудников клиентских подразделений при работе с клиентами/заказчиками;
- систематизированы темы обращений клиентов в компанию;
- осуществлялась консультационная деятельность для сотрудников компании по внедрению регламентов работы, скриптам;
- проводились индивидуальные консультации по работе с клиентами сотрудников клиентских подразделений;
- была подготовлена аналитическая информация по запросу Заказчика, в том числе контрольные закупки;
- были изготовлены видеоматериалы, методические материалы для обучения сотрудников по персонализации;

- были изготовлены тестовые задания и задания для итоговой аттестации по итогам обучения;
- реализовано обучение по персонализации совместно с руководителем отдела персонализации;

В декабре 2021 года была реализована индивидуально-групповая консультационная работа с руководителями подразделений компании «Портобелло продактс». Продолжительность курса 20 часов, с целью в оптимальные сроки получить необходимую информацию о современных методах работы менеджера-управленца. Курс представлен теоретической частью - основы менеджмента и практической частью - набор упражнений и заданий, выполнение которых напрямую связано с текущей деятельностью участников консультаций.

В январе 2022 года ИП Дробах Е.Н. для сотрудников компании «Портобелло продактс» была проведена Стратегическая сессия, включающая в себя работу по командообразованию, созданию стратегия компании, анализу рынка - анализу конкурентов- SWOT-анализ, выявлению конкурентных преимуществ компании. Стратегическая сессия была проведена с использованием технологии FreshBiz (игровая бизнес-симуляция).

За время сотрудничества (15.10.2021 -31.05.2022) ИП Дробах Е.Н. были разработаны и проведены авторские тренинги по темам: «Алгоритмы звонков», «Типы и профили клиентов», «Скрипты как основа работы», «Стандарты звонков», «Регламенты и их внедрение».

ИП Дробах Е.Н. разработан курс для адаптации новых сотрудников с последовательным изучением необходимых регламентов работы и систематизированы обучающие материалы, необходимые для изучения специфики деятельности компании.

ИП Дробах Е.Н. принимала участие в разработке учебно-методических и тестовых материалов и проведении обучения сотрудников компании по теме «Технологии персонализации: подготовка к размещению заказа, тюнинг, тиснение, гравировка, уф-печать, термо-шелкотрансфер-флекс».

За период сотрудничества Индивидуальный предприниматель Дробах Е.Н. проявила профессионализм и креативный подход к выполнению поставленных задач.

Компания «Портобелло продактс» выражает благодарность Индивидуальному предпринимателю Дробах Е.Н. за сотрудничество и надеется на дальнейшее продуктивное сотрудничество.

Генеральный директор



В.В. Мазур