ГлавУч
centr5.ru

Администратор на отлично

- Общение по телефону
  - Взять трубку!
    - Звонок конкурентам
  - Одна задача
  - Улыбка
  - Взять контакты
  - Перезвон как можно раньше
  - Следующий шаг
  - Записи звонков
  - Скрипты общения
  - Никакой информации!
- Работа с клиентской базой
  - Основные правила
    - Задачи по людям
    - Сегментация
  - Это ваша "ферма"
    - Следующий шаг
    - Работа с каждым
- Работа в CRM
  - Для чего она нужна?
  - Общайтесь с разработчиками!
  - Смотрите видеоуроки - источники хороших идей
- Социальные сети
  - Правила общения
    - Шаблоны сообщений
      - С постоянным улучшением
  - Личные фотографии и информация
  - Одна цель!
  - Никаких информационных сообщений!
- Сайт
  - Какая его задача?
  - Показатели
  - Одна цель
  - Обновление информации
- Конфликтные ситуации
  - Конфликт - наш повод для роста
  - Психология общения в конфликтной ситуации
    - Ваши действия
      - Выслушать
      - Сделать шаги к решению
      - Поблагодарить за указание моментов к улучшению
      - Отчитаться по результату
    - Разделение проблемы и человека
- Финансы
  - Работа с наличными
    - Прописано - как идет работа с наличностью
    - Документы
- Зоны ответственности и рост
  - Как расти по служебной лестнице
    - Вертикальный рост
    - Горизонтальный рост
  - Как просить повышения или прибавки к зарплате
- Правила первой помощи
  - А вдруг...
- Этика
  - Общение с клиентами
  - Работа с базами
  - Работа с информацией
  - Всегда главное - Вы!
- Личная эффективность
  - Тайм-менеджмент
    - Метод помидора
  - Целеполагание
    - Не в цели дело. Не в достижении ее
- Общие подходы к работе
  - Учебные центры вообще
  - Учебные центры как место работы
  - Отношение к работе
    - Развитие себя каждый день
    - Вклад в учеников
    - Вклад в мир
      - Каждый хочет быть значимым
    - Работа как внутренняя игра
    - Кайдзен
  - Влияние на результат
    - Администратор - лицо учебного центра
    - Стоимость привлечения новых учеников
    - Закрепление за конкретными учениками - показатели
- Общение Руководитель - администратор
  - Критерии выполнения задач
  - Правила и регламенты
    - Сначала в них, потом к руководителю
      - Время на стратегию и развитие
  - Фиксация решения проблемы один раз
  - Самостоятельное закрепление хода выполнения задачи в инструкцию
- Общение администратор - преподаватель
  - Мы делаем общее дело
  - Как можно помочь преподавателю?
    - Помещение
    - Реквизит
    - Музыка
    - Спросить - Как вам помочь сделать занятие еще более интересным?
    - Решение максимума вопросов, не связанных с обучением
  - Открытость общения с учениками для обратной связи об учителе
- Общение администратор - клиенты
  - LTV
  - Имя!
  - Дни рождения
  - Максимум информации в срм
  - Регулярные опросники с контролем выполнения работ по рекомендациям
    - Гугл документы
- Зарплата
  - Есть ли чувство справедливости?
  - Есть ли понимание работы других сотрудников?
    - Руководитель
    - Реклама
    - Социальные сети, сайт
    - Обслуживающий персонал
    - Бухгалтерия
    - Банк
- Инициатива и новые предложения
  - Как правильно вносить предложения
    - Варианты внедрения!
    - Результат
  - Оплата новых инициатив
- Карта Желаемых Действий
  - От клиентов
  - От коллег
  - От вас
  - От руководства
- Основы психологии общения
  - Не рычите на собаку
  - Новый человек - забота
  - Активное слушание
  - Улыбка
- Задачи и проекты
  - Как правильно ставить задачи
  - Как отчитываться по выполненным задачам
  - Как общаться с руководством по невыполненным задачам
    - Как не сделать ошибку в будущем