

Рекомендации по подготовке индивидуального проекта

Название: «Личный план развития клиентоцентричности».

Задача: создать персональный план повышения клиентоцентричного поведения в текущей работе.

Механика: анализ проблематики и личной ситуации, на основе которых составляется порядок действий согласно Декларации ценностей.

Формат и объём: текстовая форма с дополнениями в виде таблиц (Word). Объём — не менее 4 страниц А4. Название документа должно содержать ФИО слушателя.

Оформление: удобочитаемый текст — наличие вёрстки текста (буллеты, списки, табличные формы), подзаголовков и заголовков, в одной цветности. Комфортная типографика (единый шрифт, кегль и межстрочное расстояние 1,2–1,3).

Требования к плану: соблюдение всех требований по структуре и содержанию, ответы на все вопросы с конкретизацией и примерами.

Структура и содержание: план должен быть представлен в виде концепции, содержащей аналитический материал в качестве опорной точки потенциального развития.

Обязательные разделы плана:

1. Анализ личной практики внутренних коммуникаций.

1.1. Назовите аспекты, вызывающие у вас наибольшие сложности в общении с коллегами разных уровней, и их причины (по возможности).

1.2. Укажите свои сильные стороны, умения и навыки, приводящие к эффективному взаимодействию с разной аудиторией — подчинёнными, начальством и коллегами из других подразделений. Допустимо соотнести их с перечнем ценностей: эмпатия, честность, профессионализм или предложить свою интерпретацию.

1.3. Опишите личные ограничения, пробелы в знаниях и умениях, которые потенциально могут привести к коммуникативному провалу или к нереализованному проекту.

1.4. Проанализируйте, что чаще всего становится причиной коммуникативных провалов в вашей организации. Опишите эти причины.

1.5. Опишите свой личный пример самого успешного общения во внутренних коммуникациях.

1.6. Опишите свою неудачу во внутренних коммуникациях, которая привела к коммуникационному провалу или нереализованному проекту.

2. Личный план действий.

2.1. Обозначьте краткие выводы по пункту 1, ответив на вопрос: «Какие действия надо предпринять, чтобы сделать свои минусы плюсами?».

2.2. Опишите зоны личного развития в области внутренних коммуникаций в ближайшей перспективе и в долгосрочном планировании: что вы собираетесь делать, чтобы повысить качество своего общения?

2.3. Составьте план действий в обновлении своих рабочих процессов, основываясь на известной вам проблематике и семи ценностях клиентоцентричности. Заполните все графы таблицы (курсивом серого цвета приведены примеры заполнения таблицы).

Ценность	Проблема на конкретном примере	Задача	Действия для решения
	Эмпатия		
Равенство возможностей	<i>Один из спикеров на встрече доминирует: не даёт договорить, перебивает на полуслове, занимает собой всё коммуникативное пространство. В результате остальные участники коммуникации предпочитают промолчать или уходят со встречи раздосадованные.</i>	<i>Сделать так, чтобы все участники коммуникации чувствовали себя комфортно.</i>	<i>Для того, чтобы не допустить подобных ситуаций, заранее договоритесь о регламенте. У каждого из участников встречи должно быть более-менее равное время для выступления. Не стоит делить до секунды. Но точно не должно возникать ситуации, когда говорит кто-то один.</i>
Удобство и			

эффективность			
Взаимное доверие			
	Честность		
Открытость и прозрачность	Вы шли на совещание с готовностью обсудить проект от начала и до конца или получить новое предложение, а ничего этого не произошло, потому что и не планировалось другими участниками и организаторами. Или наоборот: думали, что зайдёте к коллеге за чашкой кофе обсудить пару рабочих вопросов, а попали на совещание, в котором принимали участие ещё несколько сотрудников.	Дать всем участникам полное представление о том, как будет проходить встреча.	Приглашая коллег на совещание, поставьте их в известность о том: • какие именно вопросы будут обсуждаться; • к каким результатам вы должны прийти по итогам встречи; • кто принимает участие во встрече; • сколько она продлится; • что ожидается от каждого из участников.
Объективность			
	Профессионализм		
Проактивность и повышение качества	Вы бы хотели попросить помощи у коллег из соседних подразделений, но в презентации забыли рассказать им о том, какие преимущества они получают от совместной работы. Это приводит к тому, что сотрудники тратят на совместный труд меньше времени, чем могли бы, если бы видели	Сделать так, чтобы коллеги из соседних подразделений активно включились в работу и понимали, зачем они вкладываются в совместный проект.	В презентации перед коллегами в этом пункте расскажите, какие преимущества ваши коллеги получают от совместной работы. Это может быть прямая или косвенная помощь в реализации их проекта, возможность развития и так далее

	<i>мотивацию для себя.</i>		
Единство и целостность			

Допустимо, но не обязательно, дополнить таблицу информацией о том:

- что вы собираетесь делать, чтобы повысить свои навыки внутренних коммуникаций;
- с чего вы начнёте работу с коллегами (как из вашего отдела, так и из смежных подразделений), чтобы наладить общение и в будущем избегать коммуникативных провалов.

Рекомендации по подготовке проекта:

1. План должен быть максимально ясным и конкретным, а цели — достижимыми, соотносящимися с контекстом вашей работы.
2. Описание проблематики и примеров должно быть максимально конкретизированным, без абстрактных общих фраз и выдержек из деклараций.
3. Чем больше будет объективного анализа проблем, примеров из практики и подробных действий, тем выше оценивается проект.
4. Прежде чем составлять план, проанализируйте кейсы из обучающих материалов, дополните их собственными и на основе личного опыта составьте реалистичный план действий.
5. Можете пользоваться рекомендованными источниками, но помните, что цель плана прежде всего — анализ собственного опыта и выработка на его основе понятной механики действий.