Обложки

Интересные задачи и дружная команда: что еще помогает удержать кадры

Чек-лист: как справиться с текучкой персонала

Как малому бизнесу справиться с текучкой кадров

Дело не в деньгах: что еще важно для удержания сотрудников

Как остановить текучку: 5 советов для малого бизнеса

Лид-предложение. Рассказываем, какие шаги предпринять, чтобы снизить количество увольнений, и почему беседы с сотрудниками могут удерживать не хуже денег

Чтобы нанять и обучить персонал, нужно потратить много времени и сил. А если сотрудники уходят один за другим и каждый раз приходится начинать сначала, то в расписании не остается места для других важных задач. В статье — советы, которые помогут сократить текучку кадров.

Шаг 1. Общайтесь с сотрудниками

Иногда достаточно поговорить с персоналом, чтобы узнать о сложностях в работе и найти решение. Например, человеку может не хватать поддержки, или есть личные проблемы.

Помогут регулярные опросы новых специалистов, «старичков» и тех, кто собирается уходить. У последних спросите о причинах ухода и о том, какие процессы, по их мнению, стоит улучшить. Как правило, перед увольнением люди более открыто говорят о проблемах и делятся идеями, которые можно внедрить в работу.

Примеры вопросы для новичков:

- Как складываются взаимоотношения с коллективом?
- Если возникло недопонимание, то почему? Как я могу помочь?
- Задачи отвечают вашим ожиданиям?
- Какие задачи даются легче?

- Какие задачи даются труднее?
- Что вас вдохновляет в работе?
- Вы понимаете, как вас оценивают? Если да, то по каким критериям?
- Нужна ли помощь в чем-то?
- Что, на ваш взгляд, можно доработать в процессах?
- Вам нравится ваше рабочее место? Может быть, можно что-то улучшить?

Так вы сможете лучше узнать новичка, вовремя заметить, если что-то пошло не так, и скорректировать план работы. Вовлеченность руководителя — один из ключиков к удержанию персонала.

В общем опросе для всех сотрудников можно поинтересоваться:

- Какие сейчас есть проблемы в работе?
- Как оцениваете нагрузку?
- Насколько вы довольны работой сейчас?
- Какие задачи больше всего нравятся и мотивируют?

Шаг 2. Помогайте адаптироваться новичкам

Назначьте наставника. Передайте задачу по адаптации новичка ответственному сотруднику. Он поможет вникнуть в особенности работы: расскажет, как общаться с клиентами, вести учет в офисной программе или правильно проводить приемку товара. А вы освободите ценное время.

Предложите стать наставником специалисту, которому нравится обучать или хотелось бы карьерного роста. Важно, чтобы человек был заинтересован, иначе новая обязанность будет его нервировать, а новичок не получит необходимую поддержку.

Пропишите инструкции. Так специалист сразу сможет понять, как устроены процессы. Например, для тату-мастера составьте инструкцию, как стерилизовать инструменты, а персоналу кафе, как хранить продукты. Если сотруднику придется много общаться с клиентами, составьте сценарии разговора. Если нанимаете флориста, составьте документ с информацией о том, как нужно оформлять витрину и что делать с неиспользованными цветами. Это поможет избежать ошибок, которые повлияют на отношение клиента к вашему бизнесу.

Следите, чтобы инструкции оставались актуальными. Если что-то в работе поменялось — сразу обновляйте файл: теперь заказываете товары у нового поставщика или используете расходные материалы другой фирмы — укажите это. Можно ввести правило проверять и корректировать инструкции раз в квартал.

Равномерно распределяйте нагрузку. В первое время лучше давать новичку задачи полегче: это поможет адаптироваться на новом месте и разобраться, как все устроено. Позвольте специалисту привыкнуть к условиям и научиться выполнять привычные задачи на «автопилоте», затем постепенно увеличивайте нагрузку и ответственность.

Например, пусть новый сотрудник пункта выдачи выходит в одну смену со «старичком»: первый отвечает за выдачу товара и общается с посетителями, а второй обучает процессам и принимает товар. Такой подход подойдет любому бизнесу: например, в автосервисе новый мастер может оформлять клиентов и помогать коллеге обслуживать машины, перенимая опыт.

Узнайте, как идет работа. Не забывайте интересоваться у персонала, все ли в порядке. Запланируйте встречи после первого дня, в конце недели, а затем регулярно проводите их раз в неделю или раз в месяц. Человек будет знать, что вам не все равно.

Шаг 3. Выстраивайте систему

Установите четкие должностные инструкции, показатели эффективности и зоны ответственности. Сотрудники будут знать, как действовать при решении задач, каких результатов добиваться и кто за что отвечает. Это поможет избежать недопониманий и выстроить продуктивную работу.

Примерные задачи, которые могут входить в должностные инструкции кассира:

- Прием, учет, выдачу и хранение наличных денег
- Ведение кассовой книги
- Оформление кассовых документов
- Расчет лимита остатка кассовых средств.

Отдельно составьте инструкции, которые помогут в работе: как закрыть смену в магазине, подготовить инструменты для маникюра к работе или какие фразы принято использовать в разговоре с клиентами.

Шаг 4. Распределяйте нагрузку сотрудников

Усталость и негатив быстро накапливаются, когда человек перегружен. Поэтому старайтесь равномерно распределять задачи. Если бариста и варит кофе, и проводит инвентаризацию, на которую уходит несколько часов, стоит рассмотреть такие варианты решений:

1. **Разделите обязанности между сотрудниками.** Пока один бариста будет варить кофе, другой займется инвентаризацией.
2. **Создайте график инвентаризации.** Например, отдельно выделите для нее полдня или конкретные часы.
3. **Проведите обучение приготовлению кофе или инвентаризации:** специалист узнает что-то новое и научится быстрее справляться с рутинными задачами.

Вне зависимости от ситуации вам поможет разговор с персоналом. Открыто обсудите проблему, выслушайте мнение сотрудника и спросите, какое решение он видит.

Шаг 5. Поддерживайте в коллективе дружественную атмосферу

Сплоченный коллектив работает в разы эффективнее. Люди, которые ощущают себя частью команды, как правило, больше привязаны к компании и реже задумываются об уходе.

Вот несколько идей, как объединить сотрудников:

- Сделайте традицией ежегодный корпоратив: его можно приурочить к дню рождения компании.
- По праздникам собирайтесь в караоке и кино, участвуйте в квестах и викторинах или посещайте мастер-классы, например, занятие за гончарным кругом или по приготовлению блюд.
- Раз в месяц проводите собрания, где люди смогут открыться делиться идеями и мнениями по рабочим вопросам или на свободную тему.
- Реагируйте на конфликты: если такая ситуация произошла, выслушайте обе стороны и помогите им прийти к компромиссу. В конце не забудьте зафиксировать договоренности, чтобы по этому вопросу снова не возникли разногласия.

Чек-лист «Как справиться с текучкой персонала»

✅ Общайтесь с сотрудниками: проявляйте заинтересованность и задавайте вопросы о работе, интересах и отношениях в коллективе.

✅ Помогайте адаптироваться новичкам: назначьте наставника и подготовьте инструкции. Сначала давайте задачи полегче, затем постепенно увеличивайте нагрузку.

✅ Выстраивайте систему, в которой каждый будет четко понимать, кто за что отвечает, каких результатов от него ждут и как их достичь.

✅ Распределяйте нагрузку: если человек выполняет несколько разноплановых задач и это влияет на качество работы, создайте график или организуйте обучение, которое поможет улучшить процессы.

✅ Объединяйте команду: проводите встречи по обмену идеями и мнениями, организуйте совместный досуг, например, в праздничные дни и заведите свои традиции и вовремя реагируйте на конфликты.