

Курс молодого сделаемца

Это сборник правил и принципов, которых мы придерживаемся в работе. Если ты разделяешь эти принципы и тоже будешь их придерживаться — мы подружимся =)

Уважение и забота

Помогай другим ребятам в агентстве

Если кому-то нужна помощь, и ты знаешь, как помочь, обязательно это сделай. А другие ребята обязательно помогут тебе.

Знаешь, как улучшить или упростить жизнь товарищу — сделай это.

Помочь — это не значит сделать работу за кого-то. Помогать надо советами, идеями, компетенциями, полезными контактами.

Помощь не должна мешать основным рабочим задачам. Сначала помоги себе, потом другим.

Цени время других людей

Сначала попробуй найти ответ в базе знаний, в ChatGPT или в Гугле, а потом спрашивай у живого человека.

Если что-то можно решить в переписке, не организовав встречу, — лучше так и поступить.

Если что-то можно решить самостоятельно, не отвлекая других людей, — лучше так и поступить, а потом рассказать о проделанной работе по факту.

Не опаздывай на встречи.

Готовься к встречам заранее. Если тебе надо что-то показывать на встрече, найди и открой все документы до начала встречи.

Пополняй базу знаний, чтобы другие тратили меньше времени на то, что вызвало трудности у тебя.

Давай и принимай развивающую обратную связь

Указывай людям на их ошибки и рассказывай, как их исправить.

Критикуй не ради критики, а чтобы помочь человеку чему-то научиться, взглянуть на ситуацию под другим углом и стать лучше.

Критикуй вежливо, но без расшаркиваний. Пиши правду, не пытайся сгладить углы и замаять какие-то детали. Аргументируй свою позицию.

Помни про формулировки — в них должна быть забота, а не обвинение.

Не обижайся на критику. Помни, что критикуют результат твоей работы, а не тебя как личность.

Признавай свои ошибки.

Критикуй наедине

Никогда не пиши негативную обратную связь человеку в общий чат — это вызовет стыд и обиду, и подпортит обстановку в коллективе.

Если надо указать на ошибки, напомнить про невыполненное обещание или забытую задачу, разобрать конфликт — всегда пиши это лично.

Не игнорируй

Если тебя о чем-то попросили — ответь прямо, будешь ты это делать или нет.

Если задали вопрос — ответь на него.

Если в общем чате задали вопрос, который касается всех, — не игнорируй его.

Если прислали важную новость и попросили поставить под ней реакцию — сделай это, пожалуйста.

Если тебе поставили задачу в Планфиксе — прими ее и запланируй в своем календаре. Если в задаче нет срока — поставь его перед тем, как ее принять. Если срок тебя не устраивает — передоговорись на другой.

Если тебе написали сообщение в мессенджере или в Планфиксе — ответь на него, покажи, что ты его увидел. Некогда отвечать — поставь реакцию.

Не плоди срочные задачи

Помни, что у людей есть другие задачи и заранее продуманное расписание. Твое «надо сделать срочно сегодня» может сломать весь распорядок другого человека.

Помни, что основные рабочие задачи важнее любых инициатив и изменений. Не требуй от людей бросать свои дела, чтобы поработать над твоей задачей.

Спрашивай у человека, когда он сможет выполнить задачу, чтобы поставить реалистичный и комфортный срок.

Объясняй, а не навязывай

Если ты будешь директивно заставлять людей делать что-то, что они считают бесполезной глупостью, они поднимут бунт или придумают способ тебя обмануть.

Часто люди считают бесполезной глупостью большинство происходящих изменений.

Чтобы переубедить их — объясняй, в чем ценность изменений, как именно они помогут компании и самим людям, почему это важно.

Общайся как живой человек

Мы общаемся в чате и пишем все внутренние документы простым разговорным языком. Таким, как здесь.

Не пытайся придать важности и официоза своим словам, не используй канцелярит. Мы контент-агентство, у нас такое не оценят.

Пиши так, как общаешься с друзьями в жизни — просто, понятно, дружелюбно, с заботой и без выкрутасов.

Общайся вежливо

Здоровайся, когда впервые заходишь в новый чат — внутренний или клиентский, не важно.

Не требуй от людей отвечать тебе в нерабочее время. А еще лучше не пиши в нерабочее время без крайней необходимости, ставь отложенные сообщения.

Не груби клиентам, даже если они ведут себя недружелюбно.

Хвали и благодари

Кто-то тебе помог — скажи спасибо. Кто-то сделал поставленную тобой задачу — похвали и скажи спасибо. Сделали что-то раньше срока — похвали. Сделали круто — похвали очень активно.

Хвали людей почаще, благодари их за хорошую работу — и они будут счастливы работать с тобой.

Особенно круто хвалить людей публично — на общих встречах, в общем чате, на мегапланерке и так далее.

Держи в курсе

Ведешь клиентский проект или работаешь над порученной тебе большой задачей — рассказывай, что сейчас происходит, что ты делаешь, какой прогресс, на чьей стороне мяч и когда начнется следующий этап.

У человека на той стороне не должно складываться впечатление, что ты не помнишь про задачу и приступишь к ней за час до дедлайна.

Ответственность

Важно сделать, а не делать

Результат важнее процесса.

Не важно, как много времени и сил ты потратил на задачу, если она не решена. Никто не оценит, что ты работаешь ночью и на выходных, если твои задачи все равно не сделаны.

Никто не осудит, что ты потратил недостаточно времени на решение задачи, если она решена. Нет ничего плохого, если посреди дня ты пойдешь в тренажерный зал, к стоматологу или на прогулку, если это не вредит результатам работы.

Чтобы понять, что значит «сделать» — уточняй у постановщика задачи, какой именно результат он хочет получить. Сделать — значит получить результат.

Если для решения твоей задачи тебе нужна помощь других людей, организовать их — твоя ответственность. «Я попросил, а они не сделали» — не уважительная причина.

Сдерживай обещания

Если пообещал что-то сделать — сделай. Если поменялись вводные — передоговорись.

Если не можешь сделать — не обещай.

Принятая задача — это обещание. Сделать принятую задачу — твоя ответственность. Если кто-то поставил тебе задачу, он ожидает, что ты ее сделаешь вовремя и без напоминаний.

«Сделаю сегодня» — означает «сегодня до 18:00 по Москве». Закрывать задачи по ночам — это косяк.

Просроченная задача — это косяк.

Не успеваешь что-то сделать — предупреди остальных как можно раньше и согласуй новый срок. Не успеваешь регулярно — пересмотри свой подход к планированию сроков.

Все это касается и внутренних, и клиентских задач.

Задавай вопросы

Не знаешь чего-то — спроси. Не понял — спроси еще раз. Постесняться задать вопрос, а потом сделать не то, что надо — бесполезная растрата ресурсов компании и своего времени.

Ты можешь задать любой вопрос любому человеку в компании, даже если ни разу не общался с ним лично.

Любой человек в компании готов тебе помочь. Но не забывай [ценить время других людей](#).

Не переваливай ответственность

Не проси других людей придумать решение твоей задачи за тебя. Даже своего руководителя.

Если не знаешь, как что-то сделать, — придумай несколько вариантов решений, и покажи остальным. Тебе помогут выбрать лучшее, скорректировать и довести до ума.

Не знаешь, как подступиться к задаче, — обсуди это с ChatGPT. Он поможет придумать идеи.

Исправляй последствия своих ошибок

За ошибки никто не наказывает, но их последствия нужно исправлять. Кто ошибся — тот и исправляет.

Не знаешь, как исправить, — подумай и предложи свое решение руководителю. Не спроси у него, как решить проблему, а предложи решение сам. Он поможет довести решение до ума.

Повторять одну и ту же ошибку несколько раз — вот это уже проблема.

Если одну и ту же ошибку регулярно допускают разные люди — это ошибка их руководителя.

Предотвращай ошибки

Проверяй результаты своей работы, тексты, сообщения и письма, поставленные в Планфиксе задачи **до того**, как их отправить.

Если ты часто допускаешь типовые ошибки, составь чеклист и проверяй каждую задачу по нему.

Если твои сотрудники часто допускают типовые ошибки — напиши для них инструкцию и добавь в базу знаний.

Рассказывай о своих ошибках другим, чтобы они их избегали.

Узнавай опыт других людей, чтобы свести риск ошибки к минимуму.

Помогай улучшать процессы

Что-то не работает, неудобно сделано, мешает тебе — скажи об этом.

Расскажи, что и как поменять, чтобы было лучше.

Сомневаешься в качестве чего-то, что мы делаем, — скажи об этом.

Увидел неправильно поставленную задачу, неправильно назначенную встречу, неправильно заполненный отчет — скажи об этом. Следи за тем, чтобы напоминание не выглядело как обвинение.

Напоминай людям про эти правила и принципы, если их забывают.

Считаешь, что в этом документе должен появиться еще один пункт — дай знать.

Улучшения процессов не должны мешать основным рабочим задачам.

Не позволяй саботировать твою работу

Если тебе пообещали что-то сделать, и не сделали — скажи об этом. Не услышали — скажи еще раз и погромче.

Если тебя систематически кто-то игнорирует — скажи об этом своему руководителю.

Если для работы тебе не хватает инструкций, скиллов или опыта — скажи об этом своему руководителю.

Если тебя систематически игнорирует руководитель — скажи об этом Паше.

Порядок

Используй Планфикс

Если задачи нет в Планфиксе, ее не существует. Хочешь, чтобы кто-то что-то сделал — поставь задачу.

Если тебя попросили что-то сделать — попроси поставить задачу в Планфиксе.

Если у тебя возникла идея, которую надо додумать или обсудить позже — добавь ее в бэклог в Планфиксе.

Ставь задачи правильно

Выбери ответственного за задачу. В Планфиксе это называется «исполнитель». Ответственный может быть только один. Если за задачу никто не отвечает или отвечает сразу несколько людей — она не будет сделана никогда.

Если в задаче надо участвовать другим людям — назначь их аудиторами. Не назначай исполнителями сразу несколько людей, начнется хаос.

Если тебе надо поставить одинаковую задачу нескольким людям, добавь их всех в исполнители, а в дополнительных настройках укажи «отдельная подзадача для каждого исполнителя» или «пункт чек-листа для каждого исполнителя». Так ты создашь несколько одинаковых задач, у каждой из которой будет свой ответственный.

У любой задачи в работе должен быть дедлайн. Назначь его сам или попроси ответственного поставить дедлайн самому себе. Если у задачи нет дедлайна, она не будет выполнена никогда.

Чем подробнее ты сформулируешь задачу, тем больше шанс, что ее сделают так, как тебе надо.

Объясни, как должен выглядеть результат.

Приводи примеры — тогда тебя точнее поймут.

Если знаешь, какие материалы помогут человеку сделать задачу хорошо, предоставь их.

Убедись, что человек увидел и принял задачу. Убедись, что человек понял задачу.

Веди порядок в делах

Следи, чтобы у тебя не было просроченных задач.

Следи, чтобы у тебя не было непринятых задач.

Следи, чтобы все задачи были оформлены должным образом, находились в нужных проектах.

Следи, чтобы все рабочие документы и файлы были на своих местах на корпоративном Гугл Диске. Не храни рабочие файлы на своем личном диске.

Следи, чтобы у тебя не было неотвеченных сообщений от коллег и клиентов.

Единственный способ держать дела в порядке — делать это постоянно. Каждый день.

Организовывай встречи правильно

Назначаешь созвон — продумай заранее, как он будет проходить, кто и что должен подготовить к началу, какой результат вы должны получить по итогу встречи.

К любой встрече обязательно пиши постмит и добавляй ее в комментарии ко встрече в Планфиксе.

Пользуйся гайдом в нашей базе знаний → Как мы проводим созвоны

Расставляй приоритеты

Помни, что твои основные задачи первичны. Сначала делай то, что есть в твоих должностных обязанностях, потом все остальное.

Если не знаешь, как расставить приоритеты — в первую очередь делай то, что принесет агентству деньги. Не будет денег в бизнесе — все остальные задачи потеряют смысл.

Планируй свой день

Кто не планирует, тот не успевает.

Заранее думай, когда ты будешь работать над той или иной задачей, составляй расписание. Можно в календаре Планфикса, можно любым другим удобным для тебя способом.

Добавляй в расписание все рабочие задачи — тогда точно ничего не забудешь.

Планируй, когда будешь работать над задачей в тот момент, когда на нее соглашаешься, а не за день до дедлайна. Так ты точно все успеешь и никого не подведешь.

Трекай свое время

Записывай, что делаешь в течение дня, сколько времени уходит на те или иные задачи.

Это поможет тебе планировать день точнее и реже попадать в ситуации, когда что-то пообещал и не успел.

Анализировать свое время, когда заносишь все рабочие задачи в Планфикс, гораздо проще. Это намек.

Не перерабатывай

У нас не хвалят за работу по вечерам и на выходных.

Если тебе приходится работать в нерабочее время, значит, ты плохо организовываешь свои дела. Попроси своего руководителя помочь тебе с планированием и организацией.

Декомпозируй

Разбивай большие задачи на много маленьких, ставь для каждой из них отдельный дедлайн — и у тебя получится дорожная карта. С дорожной картой проще все сделать вовремя и качественно, не упустить важную деталь.

А если кому-то придется тебя подменить, он будет знать, на каком ты сейчас этапе, что надо подхватить.

Этичность

Не используй серых схем

Ни в клиентских, ни во внутренних проектах агентства не используй никакие мутные схемы, не пытайся обмануть систему и так далее.

Не нарушай правила площадок и систем, с которыми работаешь.

Никаких откатов

Тут даже комментировать нечего.

Не обманывай в рекламе и продажах

Ни на клиентских проектах, ни в маркетинге агентства никогда не ври и не пытайся завысить ожидания аудитории.

Если клиент настаивает на вранье, отказывайся в этом участвовать.

Если сомневаешься в этичности предложения клиента, позови на помощь кого-то из более опытных ребят.

Не обижай других людей

Не поднимай в чате и на созвонах темы, которые могут кого-то задеть. Религия, политика и прочие чувствительные темы — табу.

Ни при каких обстоятельствах не скатывайся в переход на личности. Даже если собеседник сам первый переступил черту.

Не плоди уныние и упаднические настроения в коллективе.

Следи за тем, что пишешь и говоришь

Не пиши в документах, задачах и чатах ничего, что нельзя было бы показать клиенту или открыто опубликовать. Даже если это черновик. Даже если только для внутреннего использования.

Не оскорбляй других людей и клиентов за глаза. Не плоди сплетни.

Нет позора больше, чем когда ты за глаза сказал что-то плохое, а потом это раскрылось.

Развитие и рост

Если ты хочешь расти внутри агентства, прыгать по карьерной лестнице, получать бонусы и проценты от направлений — этот раздел для тебя.

Будь взрослым

Помни, что людям не дают больше денег просто за то, что они существуют. Если ты уже год сидишь без повышений — это не повод тебя повышать.

Любое повышение или бонус исходят из пользы, которую человек приносит компании.

Хочешь больше денег — начни приносить больше пользы или докажи, что сможешь ее приносить в ближайшем будущем.

Развивайся

Учись новому.

Читай книги, проходи курсы, подписывайся на профильные блоги и сообщества.

Настаивай на проведении 1-1 встреч со своим руководителем, проси его помочь в составлении плана развития.

Старайся делать каждую следующую задачу лучше, чем предыдущую.

Берись за сложные задачи — именно на них ты растешь.

Работай на результат

Делай свою работу хорошо, старайся приносить пользу агентству и клиентам.

Выполняй и перевыполняй KPI своей должности. Если у тебя еще нет метрик измерения качества работы — прояви инициативу, придумай их для себя и согласуй с руководителем.

Бери больше ответственности

Стань надежным человеком. Которому можно поручить задачу — и она точно будет сделана. Без напоминаний и лишнего контроля.

Старайся смотреть дальше зоны ответственности своей должности. Думай, как ты можешь помочь другим ребятам из команды, своему руководителю, другим отделам.

Проявляй инициативу

Найди, как ты можешь улучшить работу агентства, придумай решение, презентуй его команде, запроси ресурсы и организуй изменения.

Не бойся предлагать идеи. Никто не поругает тебя даже за нежизнеспособную идею.

Если ты знаешь, как агентству заработать больше денег, — помоги это организовать. Агентство охотно поделится заработанными деньгами с тобой.

Учись продавать

Продать — это выяснить потребности собеседника и предложить ему решение, которые эти потребности удовлетворит. Найти проблему и рассказать, как ты можешь ее решить, если угодно.

Продавать важно всем людям на любых позициях. Можно продать больше работ клиенту и получать больше денег за счет бонусов. Можно привлечь в агентство своего знакомого и получить процент от сделки. Можно продать какую-то идею руководителю — и стать основателем внутреннего стартапа в агентстве.

Помогай привлекать клиентов

Рекомендуй Сделаем своим знакомым — мы заплатим тебе процент от сделки, так же, как и внешнему партнеру.

Пиши кейсы, рассказывай об агентстве в профильных сообществах и в СМИ, выступай, проводи вебинары — мы с радостью поддержим такие инициативы и поможем тебе прокачать свой личный бренд.