

Процедура оказания консультаций

Консультации оказываются по следующим тематическим направлениям следующими специалистами

	Тема	Консультанты	Внешние консультанты
1.	Благотворительные акции и мероприятия		
2.	Бухгалтерские и финансовые вопросы		
3.	Администрирование конкурсов (грантмейкинг)		
4.	Консультации для тренеров		
5.	Привлечение ресурсов		
6.	PR и продвижение		
7.	Работа ресурсных центров		
8.	Социальное проектирование		
9.	Управление организацией		
10.	Управление проектом и отчетность		
11.	Правовые вопросы		

Кроме специалистов Центра к проведению консультаций привлекаются внешние эксперты, если это предусмотрено проектом.

Решение о привлечении внешнего эксперта принимается менеджером проекта или директором организации.

Внимание! При привлечении внешнего эксперта контроль за количеством консультаций и оплатой их проведения осуществляет менеджер проекта.

Создание графика проведения консультаций

В Гугл календаре консультаций каждый консультант на 2 недели вперед указывает удобное для него время для проведения консультаций (минимум 3 слота по 1 часу в неделю). Слоты могут быть как в один день, так и в разные дни. По возможности предоставлять утреннее и вечернее время. Время обозначается в календаре «Консультации» на соответствующую дату и время следующим образом **ММ консультация.**

Офис-менеджер при созвоне с клиентом смотрит доступное время для консультаций в календаре у соответствующего консультанта и в случае назначения консультации меняет запись на **ММ_название организации клиента** (и ставит задачу о назначенной консультации в планфикс)

В случае если у консультанта изменились планы и обозначенное в календаре время для консультации занято другой работой, консультанту необходимо поменять слот (изменить время или дату, предоставив другое время для возможной консультации).

Если планы изменились, а консультация уже назначена, консультант самостоятельно договаривается с клиентом об изменении времени консультации и самостоятельно меняет

это в календаре и в АМО. Изменение срока проведения назначенной консультации не может быть больше чем на 2 дня.

Если консультант по объективным причинам (болезнь, командировки и т.п.) не может провести консультацию в течение 2-х дней от назначенного срока, необходимо сообщить офис-менеджеру для переназначения консультанта. (переназначение осуществляется офис-менеджером).

ВНИМАНИЕ! Сотрудники обязаны проводить не менее 2-х консультаций в неделю (в случае наличия запроса). В случае повышенного спроса объем обязательных консультаций может быть увеличен.

1. Запись на консультацию

Запись на консультацию осуществляется следующими способами

- заполнение формы на сайте www.ngogarant.ru
- личное обращение по телефону 20-65-10 к офис-менеджеру
- личное обращение по телефону к сотруднику Центра
- запрос по электронной почте

Рекомендуется! Даже если консультанту звонят по телефону напрямую и договариваются о консультации лично, отправлять клиента заполнить форму на сайте и рекомендовать при звонке офис-менеджера о согласовании консультации, указать что у клиента есть договоренность с консультантом о том, что консультант возьмет его на консультацию.

После обращения за консультацией офис-менеджер создает в АМО CRM сделку в воронке консультация в столбце «Новая заявка»

ВНИМАНИЕ! При создании сделки карточка клиента должна быть **ПОЛНОСТЬЮ** заполнена. Офис-менеджеру необходимо заполнить все поля карточки клиента.

Если клиент записался через форму на сайте или в социальных сетях, заявка попадает в воронку неразобранные. Офис-менеджеру необходимо в течение 1 дня перезвонить клиенту для уточнения информации о запросе. В карточке сделки **делается пометка о дате и времени звонка**. Если не отвечают на телефон написать через месенджер и тоже сделать отметку в карточке. После уточнения сделка переносится в столбец **«Принято в работу»**.

Если связаться не удалось, сделка переносится в столбец **«не дозвонились»**.

Дозвон необходимо осуществить не менее 3-х раз. В случае если не удалось дозвониться сделка переносится в неуспешные с пометкой причины «не дозвонились»

Если клиент записался по телефону у офис-менеджера сделка сразу создается в столбце «принято в работу».

Если клиент записался напрямую у сотрудника, который будет осуществлять консультацию, сотрудник самостоятельно создает сделку в столбце «консультация назначена» и самостоятельно вносит консультацию себе в календарь.

2. Назначение времени консультации и консультанта

2.1. Офис менеджер в течение 1 дня с момента получения запроса связывается с клиентом для уточнения вопроса, по которому необходима консультация, определяет консультанта, назначает время консультации, информирует клиента о назначенном времени.

2.2. После назначения времени и консультанта офис-менеджер

- в карточке сделки указывает консультанта, которому назначена консультация, тему консультации, в комментариях указывает время на которое назначена консультация.
- назначенная консультация ставится в google календарь,
- консультанту ставит задачу в планфиксе

3. Оказание консультации

С момента назначения консультации ответственность за заполнение карточки в АМО CRM переходит консультанту (в случае если это внешний консультант ответственность за заполнение остается у офис-менеджера).

Консультация проводится в назначенное время в одном из следующих форматов:

- очно
- по телефону
- по zoom или скайп

После проведения консультации консультант заполняет карточку сделки. Если консультант внешний, то он пишет отчет по проведенной консультации (шаблон консультанту отправляет офис-менеджер) и карточку сделки заполняет офис-менеджер.

Ответственность за получение отчета от консультанта возлагается на офис-менеджера.

При заполнении карточки сделки в случае необходимости уточняется тема консультации, в комментариях кратко указывается содержание консультации и рекомендации, которые даны клиенту. Если консультация проводится по теме социальное проектирование необходимо указать проект, который обсуждался (название, тематика), рекомендации по проекту. Если клиент предоставлял описание проекта в электронном виде необходимо прикрепить его к карточке клиента.

В карточку вносится информация о продолжительности консультации (в минутах).

ВАЖНО! Если консультант или офис-менеджер отмечает в карточке сделки по какому проекту проводится консультация. Если этой информации нет, то необходимо выбрать в разделе проект значение **не распределено**.

После заполнения карточки сделки она перемещается в столбик «Консультация проведена».

Если консультация проведена внешним консультантом, то офис-менеджер отслеживает получение отчета от консультанта (**отчет должен быть получен не позднее следующего дня после проведения консультации**). После получения отчета офис-менеджер переносит информацию из отчета в карточку сделки (продолжительность, тема, комментарии) и переводит карточку в «Консультация проведена».

В случае неполучения отчета от консультанта в указанные сроки, офис-менеджер сообщает об этом руководителю проекта, по которому проводится консультация или исполнительному директору.

4. Закрытие консультации

Еженедельно (пятница вечер) происходит закрытие консультаций – перевод из «Консультация проведена» в «Успешно завершённые». Перевод проводится _____.. При переводе проводится контроль за полнотой заполнения карточки консультации и комментариев. Проводится распределение по проектам (если это еще не сделано).

В случае необходимости перед перемещением карточки в «Успешно завершённые» проводится перенос карточки в «Запрошена обратная связь» для получения отзывов о консультации.

Запрос обратной связи проводить не реже чем 1 раз в месяц по каждому консультанту, и обязательно с каждого нового клиента.

Если карточка не заполнена, необходимо поставить задачу консультанту на заполнение карточки.

Внимание! Запрещается переносить в «Успешно завершённые» не полностью заполненную карточку сделки.

Все консультации, проведенные до 15.00 пятницы, должны быть перемещены в «Успешно завершённые» или в «Запрошена обратная связь» не позднее 18 часов пятницы.

Карточки, которые находятся в «Запрошена обратная связь», должны быть перемещены в «Успешно завершённые» не позднее следующей пятницы.

4. Перенос времени консультации

В случае, если по какой-то из причин время консультации переносится, необходимо исправить назначенную дату и время консультации в карточке сделки и в Google календаре. В карточке сделки в комментариях пометить причину изменения времени консультации.

Если изменения вносились офис-менеджером, то ему необходимо известить консультанта о новом времени консультации.

Если договоренность об изменении времени консультации осуществлялись напрямую с консультантом, то он самостоятельно вносит все необходимые изменения.

5. Контроль и анализ информации по проведенным консультациям

Исполнительный директор ежемесячно выкачивает список проведенных консультаций за предыдущий месяц. И проводит анализ проведенных консультаций на предмет статистики и анализа обратной связи.

До 5 числа каждого месяца исполнительный директор готовит аналитическую справку о количестве проведенных консультаций по следующей форме и предоставляет информацию руководителям проектов о количестве проведенных по их проектам консультаций.

PR менеджеру не позднее 5 числа каждого месяца необходимо разместить на сайте и в социальных сетях информацию о количестве проведенных за месяц консультаций.