

Статья для Яндекс Бизнеса

Учебная статья, написанная в рамках курса «Стажировка» в креативной редакции «Рыба».

Заголовок 1 Что делать предпринимателю с текучкой кадров

Заголовок 2 Как справиться с текучкой персонала без затрат

Заголовок 3 Как сплотить коллектив, из которого не хочется уходить

Заголовок 4 Что кроме денег мотивирует сотрудников хорошо работать

Заголовок 5

Малому бизнесу: как удержать сотрудников и сплотить команду

Лид-предложение для статьи: Делимся советами, которые помогут снизить количество увольнений.



Текущая кадровая ситуация влияет на работу компании: уходят опытные сотрудники, искать новых долго и дорого. Как следствие — бизнес теряет деньги. Если вы стали замечать, что сотрудники увольняются слишком часто, надо выяснять причины и стараться исправить ситуацию.

Подобрали 6 практических советов, которые помогут сохранить коллектив.

Совет №1. Тщательнее проводите прием на работу

Проблему с текучкой можно решить еще до того, как набрали команду — подбирайте людей, которые соответствуют навыкам и готовы на ваши условия.

Тогда не возникнет ситуации, когда сотруднику будет слишком сложно или неинтересно у вас.

Узнайте про опыт работы и причину увольнения. Спросите, в каких компаниях работал, что делал сотрудник на прежнем месте. Нужно понять сможет ли он выполнять работу, которую вы предлагаете, и подойдут ли ваши условия.

Если у вас кафе, узнайте, умеет ли человек работать с кассой и терминалами для оплаты, или на прежнем месте он только принимал и разносил заказ.

Расскажите, что входит в обязанности. Объясните, что входит, а что не входит в должностные обязанности. Так, если у вас маникюрный салон, расскажите, должен ли мастер сначала предложить чай или кофе клиенту, а потом уже выполнять процедуру, или в этом нет необходимости.

Если у вас автосервис или мойка, сразу предупредите, что нужно уметь общаться с клиентами, а не только выполнять работу по ремонту и мойке автомобиля.

Выясните, как он ведет себя в сложных ситуациях. Это нужно, чтобы понять, сможет ли он решить проблему, а не сорваться на посетителя. Для этого можно описать конфликтную ситуацию и спросить, как бы он поступил. Например, клиент цветочного магазина ошибся, перепутал даты и заказал букет на свадьбу на один день, а пришел на день раньше за заказом. Посмотрите, что предложит сотрудник, чтобы выйти из ситуации и не потерять клиента.

Говорите честно обо всех нюансах и особенностях работы. Если ваш магазин или кафе работают без выходных и праздников, предупредите, что смена может выпасть на субботу или воскресенье. Человек должен понимать, что на майских праздниках он возможно будет на работе, а не на даче с семьей.

Совет №2. Мотивируйте персонал

Мотивация сотрудников нужна, чтобы им хотелось идти на работу: человеку важно, чтобы его ценили, чтобы он развивался, как специалист. Это только обернется плюсом для бизнеса.

Есть несколько способов мотивации работников: материальные и нематериальные поощрения. Да, деньги — сильная мотивация, но люди работают не только из-за них.

Хвалить. Так люди будут старательнее выполнять свою работу. Похвалить можно и лично сразу, когда видите, что клиентка из салона вышла довольная своим маникюром. Можно похвалить сотрудника на совещании при остальном коллективе.

Давать обратную связь. Беседы со своими сотрудниками помогают наладить контакт и доверие.. Большой плюс маленькой компании в том, что руководитель находится близко к своим подчиненным, быстрее может получить обратную связь.

Если видите, что официант хуже стал справляться с работой, медленнее обслуживать клиентов, поговорите спокойно, один на один. Узнайте, в чем причина, и как помочь вернуться к прежнему режиму. Подчеркните его сильные стороны и обсудите, над чем надо поработать.

Стараться быть гибкими. Разрешите прийти на работу позже или уйти пораньше, если, например, сотруднице надо попасть на утренник к ребенку в сад.

Вознаградить за хорошую работу. Можно добавить несколько дополнительных дней к отпуску или дать их в качестве отгула.

Совет №3. Давайте возможность каждому сотруднику для роста

Многим людям важно расти, обучаться и развиваться. Но если компания небольшая, серьезный карьерный рост едва ли возможен. Однако вы можете подчеркнуть ценность своего работника разными способами.

Покажите, что видите потенциал и поощряете это. Например, флористу может быть интересно делать необычные заказы: новогодние композиции или многоярусные букеты для фотосессий. Для творческих профессий важно реализовывать свой потенциал.

Привлекайте к новым проектам. Если видите, что сотрудник проявляет инициативу и предлагает интересные решения для подборки блюд в кафе, можно предложить ему помочь в разработке зимнего или летнего меню. Подчеркнув этим, что цените его опыт и креативность.

Доверяйте ответственные задачи. Если видите, что у сотрудника есть лидерские качества, поручите ему курировать новичков. Так человек почувствует более серьезный уровень ответственности и самореализацию. А вы проявите себя как мудрый руководитель, подобрав интересные задачи под навыки подчиненных.

Старайтесь разнообразить работу. Владелец небольшого маникюрного салона может пригласить с собой мастера на специализированную выставку. Такие мероприятия часто проводят производители и поставщики материалов. Так вы разнообразите рабочие будни и покажете, что доверяете сотруднику выбор материала или новой палитры лаков.

Совет №4. Улучшайте условия труда

Улучшение условий работы не всегда означает большие затраты.

Создайте комфорт на рабочем месте. Поставьте удобные стулья или кресла, например, для мастеров по маникюру это важно, поскольку они проводят много часов сидя за работой.

Или выделите уголок для перерывов на чай или кофе с печеньем, много средств на это не надо, а сотрудники будут чувствовать себя более уютно, находясь на работе.

Дайте возможность выделить личное пространство. Например, в маникюрном салоне можно отгородить рабочие места перегородкой или небольшой ширмой, чтобы сотрудницы чувствовали себя более комфортно и уединенно. Не все могут находиться в тесном общении по 8 часов в день. Кстати, для клиентов так тоже может быть удобнее.

Соблюдайте баланс рабочего и личного времени. Старайтесь не тревожить сотрудников по рабочим вопросам в нерабочее время: рано утром, по вечерам, на выходных или в отпуске. Казалось бы, это очень просто — проявить уважение к личному времени подчиненных, но это высоко ценится людьми.

Совет №5. Сплотите команду

Дружный коллектив сосредоточен на работе, а не на выяснении отношений.

Наставничество. Для новых сотрудников первые дни самые сложные. Период адаптации пройдет быстрее, если подскажут и помогут опытные коллеги. Вы, как руководитель, можете продемонстрировать это на собственном примере. Сделайте в первый рабочий день небольшую экскурсию для новенького. Представьте человека коллективу, расскажите, кто чем занимается и кто чем может помочь, покажите, где располагается необходимый инструмент для работы.

Совместные обеды или чаепития. Можно периодически устраивать совместные чаепития, например, с правилом — обсуждать только нерабочие вопросы. Так установятся более доверительные отношения внутри коллектива.

Общее хобби. Чтобы сплотить команду, выбирайтесь на совместные мероприятия или найдите общее хобби — например, игра в настольный теннис или волейбол. Общее дело вне рабочего времени дополнительно сплотит и сплотит коллектив.

Общая цель. Можно предложить какую-то совместную цель, интересную для всех — например, повысить средний чек в кафе, чтобы официанты могли получить премию перед Новым годом.

Совет №6. Разговаривайте со своими сотрудниками

С новыми сотрудниками важно разговаривать, чтобы они быстрее могли влиться в коллектив и начать работать в полную силу. Спросите у нового официанта, все ли понятно в меню, знает ли он какой десерт лучше посоветовать к кофе посетителю или нужна помощь более опытного сотрудника, чтобы сориентироваться.

С действующими сотрудниками. Можно раз в месяц, например, проводить совещания, чтобы обсудить текущее положение дел, выяснить, что получается, что нет. Рассказать команде, какие есть планы у вас и выслушать предложения подчиненных.

С увольняющимися. При увольнении поговорите с человеком. Задайте 3 вопроса:

- почему увольняется;
- что нравилось меньше всего;
- что больше всего нравилось в компании.

Но учитывайте, что любое мнение субъективно. Если вы видите, что есть схожие жалобы и причины увольнений, надо предпринимать шаги по решению этих вопросов.

Главное

Владельцам бизнеса важно следить за текучестью кадров, потому что это показывает наличие проблем в бизнесе.

- При приеме проверьте подходит ли вам кандидат: уточните опыт, протестируйте, как бы он себя повел в конфликтных ситуациях.
- Честно говорите про ваши условия: режим работы, нормированный или ненормированный график, и что именно входит в обязанности.
- Мотивируйте сотрудников: хвалите людей открыто, проявляйте уважение и спрашивайте, какая помощь им необходима.
- Пробуйте разнообразить работу, привлекая к новым проектам.
- Старайтесь сплотить команду, организовывайте совместное времяпрепровождение.
- Общайтесь с сотрудниками, чтобы понять, почему они увольняются. Анализируйте причины и то, как можете на них повлиять.