

Организация командной работы

Задача:

- контролировать нагрузку и качество работы каждого члена команды;
- избежать ошибок при расчётах итоговой стоимости товара для каждого клиента;
- создать общее рабочее пространство для команды.

Дано:

работодатель и 3 менеджера по работе с клиентами.

Решение:

Действие 1

Создание общего рабочего пространства

Я выбрала для совместной работы CRM-систему Notion.

Действие 2

Создание калькулятора для расчёта стоимости товаров

Я сделала Google-таблицу, которая позволяет автоматически рассчитать стоимость запрашиваемого товара по текущему курсу валюты с учётом стоимости доставки и комиссии байера.

Действие 3

Организация совместной работы в Notion

Я разработала базу знаний, которая описывает весь процесс работы (начиная с поиска товара и заканчивая письмом клиенту после того, как он получил посылку с заказом). База знаний включает в себя учебные материалы, описание рабочих процессов, сценарии диалогов с клиентами, правила взаимодействия менеджеров, калькулятор для расчёта стоимости товаров, шаблоны отчётов.

Результат:

- Работодатель может контролировать объём работы всех членов команды.
- Калькулятор стоимости товаров позволяет избежать ошибок при расчётах.
- У членов команды есть общее рабочее пространство, в котором зафиксированы ключевые моменты работы.