

КАК ДА ОБУЧАВАМЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ
ВЪВ ФИРМИТЕ ОТ МАЛКИЯ И СРЕДНИЯ БИЗНЕС

ХОРАТА МОГАТ ТОЛКОВА, КОЛКОТО ЗНАЯТ



Г-н Виктор Врански е управител на консултантска фирма Вижън Т ЕООД.

Вижън Т ЕООД е специализирана в провеждане на тренинги, коучинг и консултиране в областта на мениджмънта и продажбите.

Г-н Врански е заемал ръководни позиции във водещи международни компании в продължение на 17 години. Притежава дългогодишен експертен опит в консултирането и провеждането на тренинги в областта на продажбите за бизнес организации от различни браншове.

В поредица от две статии, в този и следващия брой, ще разгледаме въпроса за обучението на служителите в малките и средните фирми. Предлагаме на вашето внимание първата статия.

Деятелността на всяка фирма се движи от хората, които работят в нея. Тези хора могат толкова, колкото знаят. Това означава, че постиженията на бизнеса са в пряка зависимост от професионалните способности на мениджърите и служителите, които се формират от техните знания и умения.

Когато една фирма не търси начини за надграждане и разширяване знанията на своя екип, тя запазва състояние на статукво. В бизнеса има едно важно правило „Ако постоянно не напредваш, ти постоянно изоставаши!“

Колко силен е един бизнес зависи на първо място от екипа, който стои зад него. Поддържането на силна конкурентоспособност изисква постоянна грижа за повишаване квалификацията на служителите. А това се постига чрез регулярното им обучение.

Повечето големи бизнес организации имат дългосрочни стратегии за обучение на персонала си. За съжаление не така стоят нещата при малките и средните фирми. Голяма част от тях не смятат за необходимо да обучават служителите си. Други правят това еднократно или много рядко – веднъж на няколко години. Само малка част от фирмите

В този сегмент инвестират в регулярни обучения на екипите си. Най-честите аргументи за това са свързани с финансите или липсата на време – „Не можем да отделим средства за обучения сега.“, „Ако ги обучим и след това напуснат фирмата, ще сме си дали парите напразно.“ или „Сега имаме по-важни неща от това.“ и т.н.

Със сигурност обученията на персонала струват пари и изискват да се отдели време. Фирмите, които си спестяват тези средства и време обаче поставят изкуствени бариери пред своя растеж, защото, както вече казахме – хората могат толкова, колкото знаят. Те няма да станат по-продуктивни, без да придобият нови знания и умения.

Практиката показва, че малките и средните фирми, които имат политика за систематично обучение на персонала си, получават множество позитиви от това, като:

- Значително по-голям растеж на бизнеса.
- По-високи печалби.
- По-голям пазарен дял.
- По-ниска себестойност на предлаганите продукти и услуги.
- Минимален спад в бизнеса по време на икономически рецесии.
- Значително по-високи нива на удовлетвореност сред клиентите им.
- Високо мотивирани служители.
- По-малко конфликти на работното място.
- Минимално текучество на персонал.
- Много по-нисък процент на грешките в работата на служителите.

Както се вижда системното обучение на персонала носи сериозни ползи за бизнеса. Затова средствата вложени в него трябва да се разглеждат, като ценна инвестиция, която се възвръща многократно, вместо да се смятат за разходи. За съжаление, когато стане въпрос за обучения на служителите, много мениджъри на малки и средни фирми, се фокусират единствено върху това, че трябва да похарчат определени парични суми и не си правят труда да се замислят, какъв ефект върху бизнеса биха имали новите знания на служителите. А именно върху последното трябва да е фокусирано вниманието им, когато вземат решение. Обученията на персонала могат да бъдат с най-различна насоченост, като например мениджърски умения, продажбени умения, умения за работа в екип, счетоводни стандарти, охрана на труда и други. Ролята на мениджмънта е да определи, какви знания са необходими на служителите и да им осигури съответните обучения.



За целта мениджърите могат да използват различни отправни точки, като:

- Служебни задачи, които не се изпълняват на необходимото ниво – например служител, който приемат заявки от клиенти, но не се отнасят достатъчно любезно и отзивчиво към тях следва да преминат обучение за обслужване на клиенти.
- Нови неща, свързани с работата на служителите – например от 1-ви януари следващата година влизат в сила промени в нормативната база, касаеща някои дейности във фирмата. Служителите, чиято работа е свързана с тези промени е необходимо да бъдат обучени на новите правила, за да се осигури тяхното спазване.
- Организационни промени в бизнеса – ако една фирма планира да въведе нови процедури за работа, тя трябва да проведе необходимите обучения на персонала, за да могат хората да усвоят и прилагат правилно тези процедури.
- Липса на добра вътрешно-фирмена комуникация – когато има чести недоразумения и конфликти между служителите, следва да се организира обучение, насочено към развитие на умения за ефективна междуличностна комуникация на работното място.

Когато мениджърите на малки и средни фирми заменят нагласата „Дали да правим обучения на служителите?“ с „Какви обучения е необходимо да правим на служителите?“, те залагат основите на систематичния учебен процес за своя персонал. А това неминуемо ще им донесе сериозни позитиви за бизнеса.

ВЪВ ВТОРАТА ЧАСТ НА СТАТИЯТА, КОЯТО ЩЕ ИЗЛЕЗЕ В СЛЕДВАЩИЯ БРОЙ, ЩЕ СЕ СПРЕМ НА ПОДХОДЯЩИТЕ ФОРМИ И МЕТОДИ ЗА ОБУЧЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИ В МАЛКИТЕ И СРЕДНИТЕ ФИРМИ.