

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/381851>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Менеджмент

-

Задание № 1

Вас назначили топ-менеджером отдела обслуживания клиентов в крупной юридической компании. Руководство ввело вас в курс дела, и вы узнали, что последний менеджер этого отдела был уволен из-за сильного недовольства клиентов сервисом. Также снизилась дисциплина в отделе. Тем не менее, никто не знает, что вызвало проблему. Вы понимаете, что вас назначили для того, чтобы повлиять на ситуацию. Какие действия вы предпримете?

Ответ:

1. Сначала проведу беседу со своими сотрудниками и скажу им, что будут сделаны изменения. Затем буду исследовать методы работы и кадровые вопросы в отделе, пока не пойму причины проблемы. Также уточню, кто из сотрудников нелоялен и заменю их в надежде, что это решит существующие проблемы.
2. Соберу сотрудников и внесу немедленные изменения, которые могут повысить удовлетворенность клиентов, тем самым дам понять сотрудникам, что я намереваюсь вносить изменения. При необходимости, внесу дополнительные изменения позже.
3. Соберу сотрудников и сообщу им, что необходимо, чтобы отдел был лучшим отделом по обслуживанию клиентов через год. Спрошу сотрудников о том, что, по их мнению, привело к снижению удовлетворенности клиентов и дисциплины отдела. Внесу изменения, если буду понимать причины проблем.

Задание № 2

Вы – руководитель небольшой компании. Во время обеденного перерыва случайно услышали разговор двух своих подчиненных. Они смеялись над заказчиком, который вчера пожаловался на одного из них. Как следует и не следует поступать в такой ситуации?

Ответ:

Нездоровый психологический климат приводит к появлению конфликтов и разногласий, в том числе в работе с клиентами, что в дальнейшем приводит к снижению производительности и качества работы. Необходимо сделать замечание и объяснить сотруднику, чем ему выгодно хорошее отношение к клиентам и как это ему поможет в работе и в нахождении общего языка с людьми.

Задание № 3

Представьте ситуацию на месте своей работы: «Клиент уже ждет встречи с вами, но начальник просит срочно составить и прислать отчет по текущей задаче». В чью пользу вы сделаете выбор? Какой принцип комплаенса потребует для правильного действия?

Ответ:

В данной ситуации следует оценить степень срочности этих задач и начать с той, которая в приоритете. Используемый принцип – принцип недопущения возникновения конфликта интересов между различными подразделениями (в данном случае – между подразделениями и клиентами).

Задание № 4

Вы – руководитель отдела, и случайно услышали, как подчиненные смеялись над заказчиком, который пожаловался на одного из них. Ваши действия (ответы выделены жирным шрифтом):

- ничего не делать;
- сделать сотрудникам замечание;
- вместе с сотрудниками утвердить стратегию реакций на жалобы;
- потребовать профессионального подхода от сотрудников в электронном письме.

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/381851>