



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Avizat,
Manager proiect,
Conf. univ. dr. Cristian MARINAS

Autor:
Cristina NEACȘU

Studiu de caz – Perceptii – Process Communication Model

Este ora 9:00 minute și toată echipa de management s-a întrunit pentru sesiunea trimestrială de setare de obiective. Fiecare șef de departament are o echipă între 3 și 15 persoane în subordine și are nevoie de claritate pentru a transmite obiectivele mai departe. Înainte de fiecare sesiune Mihai, Directorul General, transmite obiectivele. În sesiune, fiecare Manager își prezintă propria strategie de departament. În sesiune, Mihai își adaptează comunicarea în funcție de percepția fiecărui Manager de Departament. Managerii de departament sunt:

1. Ileana – Manager Departament Vânzări
2. Ana – Manager Clienți Corporate – Conturi Mari
3. Catalin – Manager Clienți Corporate Conturi Mici
4. Ioana – Manager Resurse Umane
5. Alex – Manager Marketing
6. Alina – Manager Logistica

Mihai: Bună dimineață! Oau, ce zi frumoasă! Mă bucur că ne-am adunat cu toții astăzi. Parerea mea este că aceste sesiuni, în forma actuală, sunt benefice pentru claritatea direcției în care merge compania. Imaginați-vă cum fiecare idee pe care o adoptăm cu toții, iar fiecare departament își aduce contribuția în implementarea sa, precum un puzzle care piesă cu piesă ia formă. Vom sta de vorbă până la ora 10:20. În următoarele 10 minute am să vă prezint obiectivele, apoi fiecare dintre voi va prezenta strategia departamentului, 10 minute pentru fiecare departament. La final, vom avea 10 minute pentru întrebări și concluzii. Deci, vă transmit obiectivele, îmi prezentați strategia, concluzionăm și îmi transmiteți rapoartele până la final de zi. Acum, să începem. Ileana: Încep eu! Am văzut aseară, când am venit de la alergat, noile obiective. Sunt o provocare pentru mine și departamentul de vânzări. Suntem obișnuiți cu provocări, ne dau satisfacție. Ne-am atins obiectivele de fiecare dată, câteodată le-am și depășit.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Fiecare om de la mine din department are un taget bine stabilit pe care si-l indeplineste cand este motivat. Premiul pe care il bugetez pentru prima persoana care isi atinge obiectivele noi este un City break in Poiana Brasov, cu trasee ce necesita energie.

Alex: Iuhu!

Ileana: Vom atrage clienti noi din piata rece. Piata noua, provocatoare. Prospectam piata, dam telefoane, stabilim intalniri, facem oferte, semnam contracte. Ce facem zilnic si functioneaza. Ana si Catalin spuneti voi cum mentineti relatiile si profitabilitatea crescuta pentru Conturile Mari si Mici obtinute de noi.

Ana: Am 7 persoane in echipa, fiecare are alocati un numar intre 25-43 clienti, in functie de urmatoarele criterii: cifra de afaceri a companiei, numarul de servicii achizitionat de la noi si timpul pe care il solicita fiecare client. In ultimele 3 luni, am crescut incarcarea fiecarui om din echipa, cu clientii pe care i-am adus.

Ileana: Pe care noi i-am adus.

Ana: Da, pe care voi, departamentul de vanzari, i-ati adus. Voi recruta 1 o persoana, cu experienta intre 1-3 ani pentru pozitia de Junior Account care va prelua o parte din clientii cu care se petrece mai putin de 1 ora pe saptamana si in termen de 3 luni va putea prelua si conturi mai solicitante.

Catalin: Parerea ta este ca 1 om va face o diferenta majora pentru ce umeaza sa vina de la Ileana?

Ana: Da, 1 om, in program de 8 ore/zi va fi suficient pentru lunile Iunie, Iulie, August, daca pastram cresterea de 7 % de la inceputul 2022. Am analizat rapoartele din 2020 si 2021 si angajarea unei persoane este solutia cea mai potrivita.

Catalin: Inteleg. Parerea mea este ca 1 om nu este suficient pentru departamentul meu. Cred ca incarcarea echipei pe termen lung este in detrimentul productivitatii si poate duce in burnout. Opinia mea este ca sanatatea mentala este un factor important in angajamentul echipei.

Ioana: Catalin, intervin, si imi cer scuze ca te intrerup. Sunt bucuroasa ca ai adus acest lucru in discutie. Politica de HR vizeaza sanatatea angajatilor. Imi pasa.....ne pasa de starea lor de bine la locul de munca. Ma simt fericita si implinita profesional cand luam decizii pentru bunastarea angajatilor nostri.

Catalin: Inteleg. Pentru a avea o echipa performanta pe Conturile Mici, parerea mea este ca 2 oameni cu experiente diferite, mai junior si mai senior vor face treaba excelenta.

Ioana, stii ce fel de oameni caut: constiinciosi, fideli, stabili care sa creada in ce facem aici. Fara sa creada in ce facem, nu are rost.

Ioana: Stiu ca e important pentru tine. OK. Eu vorbesc la final.Va rog spuneti voi, Alex sau Alina.



Proiect cofinanțat de Uniunea Europeană prin Programul Operațional Capitalul Uman 2014-2020

Axa prioritară 6 – Educație și competențe

Obiectivul specific 6.13 Creșterea numărului absolvenților de învățământ terțiar universitar și non universitar care își găsesc un loc de muncă urmare a accesului la activități de învățare la un potențial loc de muncă / cercetare/ inovare, cu accent pe sectoarele economice cu potențial competitiv identificate conform SNC și domeniile de specializare inteligentă conform SNCDI

Beneficiar: ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI

Practică inteligent dezvoltarea ta – PRIDE-U POCU/626/6/13/133138

Alex: Hai ca zic eu! Team spirit in the mix! Imi aliniez strategia cu Queen of Sales, Ileana. Echipa mea va scoate niste flyere, mape si agende noi. Pff! Abia astept sa le vedeti.

Ileana, o sa impresionezi la toate intalnirile!

Ileana: Alex, arata-mi-le acum.

Alex: Gimme 2 ore. Sunt in productie inca. My tribe a creat ceva ce n-ati mai vazut pana acum. Super echipa! Imi place maxim de ei si de cum lucreaza. Deci, asta facem: materiale noi si avem un jingle nou pe radio ca sa facem un push si de acolo. Atat de la mine, Alinaaaa, ai legatura!

Alina: Da. Va ascultam si reflectam. Mi-am imaginat cum se imbina totul ca un puzzle, cum zicea Mihai. Astept de la voi necesarul de materiale pentru productia noua de materiale, pentru partea administrativa si pentru noii angajati. Functionez ca un semnafor, acum e rosu, iar cand am informatiile de la voi va fi verde.

Alex: Oki-doki, Alina. Consider it done.

Ioana: Dragilor, v-am ascultat si imi creste inima-n mine cand va vad asa pasionati de ce faceti. Sunt fericita ca sunt cu voi in echipa si sunt trista de fiecare data cand se termina sedinta asta trimestriala. Am concluzionat ca intram in proces de recrutare pentru 2 persoane pentru departamentul lui Catalin – Clienti Corporate Conturi Mici si 1 persoana pentru Ana – Clienti Corporate Conturi mari. Ana si Catalin, stabilim o discutie pentru a confirma profilul angajatului ideal pentru echipele voastre azi-maine? Vreau sa incepem procesul de recrutare curand si sa va simtiti cat mai bine cu incarcarea pe care o aveti si voi si echipele voastre. Daca aveti nevoie de suport de la mine, sunt la un telefon distanta, dar prefer sa va vad de fiecare data cand e posibil. Imi vine sa va imbratisez de dragi ce-mi sunteti.

Mihai: Ok. Sunt foarte multumit de ce am vazut si am auzit. Astept rapoartele pana la ora 18:00. Zi cu spor sa avem cu totii!