

© Касьянова А.Д., Фирсова Н.В., 2020

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

Данная статья обобщает результаты небольшого исследования, проведённого студентами 3 курса Сибирско-американского факультета Байкальской Международной Бизнес Школы.

Цель данного исследования — проанализировать проблемы компании «ДекАрт», выявить наиболее важные, которые негативно влияют на развитие компании и персонала и предложить альтернативные решения, нестандартные рекомендации для компании.

Ключевые слова: проблемы, рекомендации, мотивация, сотрудник, компания

В современном мире компании сталкиваются с рядом проблем, на которые необходимо держать во внимании постоянно. Изучая сегодняшнюю конъюнктуру рынка, компании все чаще встречаются с проблемами различного характера. Большинство компаний сталкиваются с рядом типичных проблем.

Компания «ДекАрт» [1] основана в 2006 году, имеет 4 точки продаж в г. Иркутск и 2 в г. Братск, а также, входит в одно из крупнейших торговых предприятий г. Иркутска — «Десятка». В данной организации существуют пять проблем: немотивированный на работу персонал, отсутствие внедрение технологий и ограниченные каналы взаимодействия с клиентами, дефекты на этапе приемки товаров, коммуникации с клиентами и качество сервиса в целом являются слабым звеном компании и неорганизованное взаимодействие филиалов друг с другом.

Проанализировав текущую ситуацию и проблемы, можно предложить альтернативные методы для решения основных задач, тем самым повысить прибыльность и конкурентоспособность компании. В рамках первой проблемы: «немотивированный персонал», присутствует некачественное обслуживание, рекламации от клиентов, уменьшение числа лояльных клиентов,

снижение конкурентоспособности компании. Авторы статьи предлагают варианты решения проблем с дальнейшим развитием компании и увеличения ее прибыльности.

Проведя повторный опрос (рис. 1) о мотивах деятельности работников компании, как и предполагалось, молодой персонал заинтересован в постоянном росте, поэтому данный мотив является третьим по важности фактором. По сравнению с результатами опроса в 2018 году [2], денежные вознаграждения также по-прежнему важны и являются первым мотивом деятельности по важности, второй фактор — приобретение нового опыта, значительно вырос мотив «карьерный рост» на 17%, это говорит о значимости фактора для сотрудников, факторы «дружный коллектив и самореализация» являются четвертым и пятым мотивом по значимости. В качестве рекомендаций, компании необходимо проводить компетентностные тесты для сотрудников, тем самым проверяя уровень их знаний и навыков по заранее определенным критериям, сотрудникам необходимо слышать больше откликов о качестве их деятельности, ощущать полезность и значимость от деятельности, а также рекомендуется разработать типовую карьерную траекторию для карьерного роста и индивидуальные планы должностного роста

сотрудников, так как именно этот фактор (исходя из результатов теста) является значимым. Сотрудники

и их деятельность напрямую влияет на успешность всей компании и ее прибыльности.

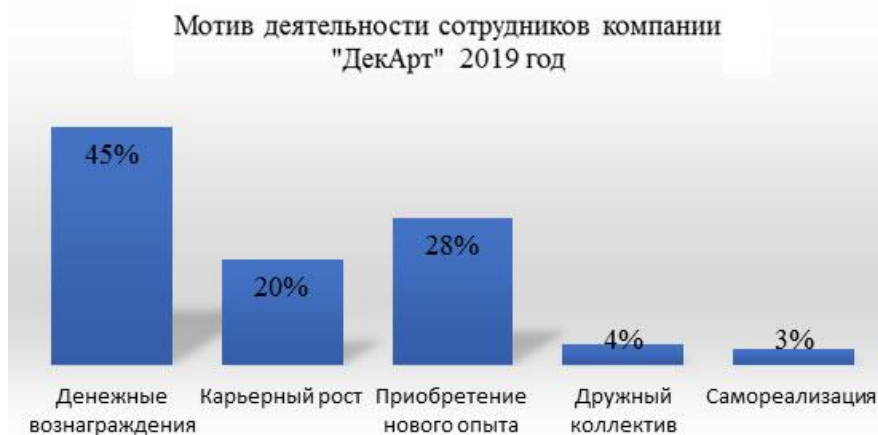


Рис. 1. «Мотивы деятельности сотрудников компании «ДекАрт» 2019 год

Отсутствие технологий — вторая проблема компании. Информационные технологии давно стали необходимостью не только в отделе, отвечающем за информацию и технологии, а также, во всех бизнес-процессах, переход к использованию и применению технологий позволит фирме выдерживать конкуренцию, быть в осведомленным в появлении новых разработок, программ для успешного функционирования и многое другое.

В качестве решения, авторы статьи предлагают разработать сайт для сотрудников, где будет возможность наладить коммуникацию в рамках одной фирмы между разными филиалами, повысить уровень коммуникаций между сотрудниками разных отделов. На данном сайте сотрудника существует возможность отразить важную информацию о компании, новости, цели сотрудников и их задачи на неделю. Что касается клиентов, то разработка отдельного приложения, может помочь повысить узнаваемость компании, создать дополнительный канал взаимодействия с компанией, привлечь новую целевую аудиторию. В приложении важно отразить информацию о компании, все контакты, создать услугу оформления предварительного заказа, внести весь ассортимент компании и представить это в каталоге, что будет удобно для клиента, адаптивность компании ко всем устройствам — это важное условие успешной компании.

Проблема дефектов на этапе приемки товаров становится причиной рекламаций от клиентов. В качестве решений, можно предложить внедрение чек-листа, в котором будут отражены возможные дефекты товаров. Сотруднику, принимающему товар, необходимо будет проверять продукцию и ставить галочки напротив дефектов в случае их обнаружения. На этот процесс тратится минимум времени и позволяет выявить дефекты на начальном этапе приемки товаров.

Проблема коммуникации с клиентами является слабым звеном, на которое необходимо обратить особое внимание. Низкое качество сервиса, отсутствие контроля за выполнением деятельности сотрудников, потери клиентов на этапе завершения покупки. Данную проблему можно решить посредством контроля деятельности наставником. Посещение семинаров, лекций и тренингов поможет улучшить качество оказываемых услуг. Плохое качество сервиса, рекламации от клиентов, отсутствие контроля за продавцами, которые взаимодействует с клиентами приводят к потери клиентов на этапе совершения покупки. Предложения для решения данной проблемы — это контроль за качеством выполняемой работы посредством наставничества, также, наличие четких и точных указаний, постоянное взаимодействие, информирование всех сотрудников, проведение лекций, тренингов, семинаров, которые позволят улучшить качество знаний и навыков сотрудников, которые непосредственно работают с клиентами.

Основная проблема, выявленная в результате изучения — это отсутствие быстрого и эффективного взаимодействия между филиалами: отсутствие информации о наличии ассортимента в других филиалах, разнородность ассортимента и продукции, отсутствие взаимодействия и быстрой реакции на потребности клиента, неготовность помочь клиенту в подборе нужной продукции. В качестве предложений авторы статьи предлагают использование программы, которая позволит упорядочить и систематизировать всю товарную номенклатуру, обеспечит безопасное хранение данных в едином информационном пространстве. Данное предложение позволит снизить количество рекламаций от клиентов и повысить общий уровень доверия потребителей к компании, увеличит количество лояльных клиентов. Также, альтернативным мероприятием при решении данной проблемы авторы статьи рекомендуют

создать общий чат персонала компании разных филиалов для ускорения процесса поиска товаров. Данные предложения помогут сэкономить временные затраты, удовлетворять потребности и запросы клиентов и улучшить качество сервиса.

Таким образом, авторами статьи была проанализирована компания «ДекАрт» и выявлены следующие проблемы: немотивированный персонал, отсутствие технологий, проблема дефектов поступающей продукции, низкий уровень коммуникации менеджеров компании с клиентами, отсутствие эффективного взаимодействия с филиалами в рамках одной компании. Данные проблемы позволили проанализировать существующую ситуацию в организации и предложить альтернативные мероприятия для их устранения. ■

1. Студия отделочных материалов «Декарт» [Электронный ресурс] – Декарт - Электрон. дан. – URL: <https://www.dekart.irk.ru/> (Дата обращения: 08.11.2019)

2. Фирсова Н. В. Мотивация торгового персонала на примере компании «ДекАрт»/ А. Д. Касьянова, Н. В. Фирсова//Журнал: Бизнес-образование в экономике знаний Номер: 1 (12) Издательство: Байкальская международная бизнес школа федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего регионального профессионального образования «Иркутский государственный университет» (Иркутск)/ - 2019. - С.26-29

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

Студия отделочных материалов «Декарт» [Электронный ресурс] – Декарт - Электрон. дан. – URL: <https://www.dekart.irk.ru/> (Дата обращения: 08.11.2019)

Фирсова Н. В. Мотивация торгового персонала на примере компании «ДекАрт»/ А. Д. Касьянова, Н. В. Фирсова//Журнал: Бизнес-образование в экономике знаний Номер: 1 (12) Издательство: Байкальская международная бизнес школа федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего регионального профессионального образования «Иркутский государственный университет» (Иркутск)/ - 2019. - С.26-29

Alternative and non-standard solutions of DECART company problems

© **Kasyanova A., 2020**

This article summarizes the results of a small study conducted by 3rd year students of the Siberian-American faculty of the Baikal International Business School. The purpose of this study is to analyze the problems of the «DecArt» company, to identify the most important ones that adversely affect the development of the company and personnel and offer alternative solutions, non-standard recommendations for the company.

Keywords: problems, recommendations, motivation, employee, company
