



KATALOG USŁUG I PRODUKTÓW

CCMS POLSKA Q2-2022/Q4-2022

PARTNERSTWO EKSPERCKIE XXI. wieku

Jesteśmy grupą specjalistów, członkowie której po zakończeniu swojej kariery zarządczej, postanowili usprawnić organizacje potrzebujące zewnętrznego wsparcia, zwłaszcza w zakresie usprawniania organizacji, podnoszenia efektywności i skuteczności ich działań oraz nowoczesnego spojrzenia na biznes.

Tworzymy zespół ekspercki, rozrzucony po całym kraju tak, by łatwo było nam docierać do zainteresowanych naszą współpracą partnerów.

Działamy w ramach uruchomionych programów, kontraktów interimowych lub zleceń jednorazowych, w sytuacjach kiedy nasza obecność staje się celowa.

Najbardziej popularną formułą działań jest realizacja zadań zaplanowanych na 3,6,12-miesięczny okres. Późniejsza współpraca wynika wprost z charakteru kolejnych, dalszych potrzeb organizacji oraz satysfakcji z dokonanych osiągnięć.

Jesteśmy jednostką organizacyjną, która oprócz wspierania efektywności, tworzenia właściwych ram dla rozwoju biznesu, zajmuje się także zagadnieniem edukowania kadry po to, by wyzwania kolejnych lat nie stanowiły zaskoczenia, i by nie wymagały nagłych, trudnych do skontrolowania inwestycji.

Tworzymy dla Was i z Wami: Partnerstwo Jakości Rozwoju

We współczesnym świecie gospodarczym, największym problemem jest to, że menedżerowie są tak zajęci bieżącym utrzymaniem organizacji w ryzach, iż nie mają czasu, by spojrzeć na nią z dystansu. Dlatego właśnie powstaliśmy...

- ✓ Doradztwo organizacyjne
- ✓ Audytowanie i usprawnianie
- ✓ Szkolenia pracownicze i menedżerskie
- ✓ Coaching pracowniczy i specjalistyczny
- ✓ E-learning, e-szkolenia
- ✓ Symulacje, warsztaty
- ✓ Wsparcie menedżerów i specjalistów
- ✓ Rekrutacje personelu i audyty stanowiskowe
- ✓ Interim Management
- ✓ Zarządzanie przedsięwzięciami

ZAKRES OFEROWANYCH USŁUG



DORADZTWO
BIZNESOWE
(CONSULTING)



RÓŻNE DOGODNE
FORMY SZKOLEŃ



INTERIM & PROJECT
MANAGEMENT



DORADZTWO
STANOWISKOWE

DORADZTWO ORGANIZACYJNE

Usługi przez nas oferowane w tym zakresie dotyczą następujących usług:

- Diagnostyka przygotowania organizacji do działań
- Określenie spójności koncepcji działania ze strategią organizacji i marketingowym planem działania
- Współnianie działań, w których uczestniczą różne jednostki zadaniowe i organizacyjne
- Weryfikacja stanowisk i zakresów działań
- Weryfikacja stopnia onarzędziowania pracy
- Sprawdzanie spójności zatwierdzonych do pracy procesów i procedur, ich spójności z dokumentami wewnętrznymi organizacji, przepisami prawa i ustaleniami/standardami środowiska
- Analiza sposobu monitorowania pracy i zasad niwelowania błędów organizacyjno-proceduralnych
- Oceny zgodności planów działania z wynikami osiąganymi przez pojedyncze jednostki organizacyjne
- Wyznaczanie kierunków i opracowywanie celów działań na przyszłość
- Cykliczna ocena spójności działań własnych ze standardami środowiskowymi, określanymi przez wiodące organizacje branżowe oraz ze zmieniającymi się przepisami prawa krajowego i między narodowego

Przykładowe formuły, wyznaczające kierunki i metody działania, to:

- Analiza, pod kątem stosowania zasad zarządzania konkretnym obszarem biznesu, z uwzględnieniem aktualnych trendów zarządzania obszarem CX-CEM, w obliczu realnych celów, przyjętych do realizacji, na podstawie zatwierzonego planu marketingowego działania oraz strategii firmy, przez jej zarząd.
- Stworzenie modelu efektywnego działania organizacji, z uwzględnieniem przebiegu zdiagnozowanych procesów sprzedażowych i obsługowych
- Analiza sposobu i efektywności działania struktur obsługi klienta, w tym struktur zespołów o charakterze contact center, z uwzględnieniem obecnych standardów rynkowych oraz dostępnych na rynku narzędzi wspomagania pracy i zarządzania.
- Określenie standardów raportowania i monitorowania działań oraz działania na rzecz ich optymalizacji

Działania tego typu realizowane są w formie działań kontraktowych-interimowych lub w postaci nadzoru zewnętrznego nad realizowanymi przedsięwzięciami. Oznacza to każdorazowo konieczność włączenia naszych przedstawicieli w strukturę zespołów problemowych oraz przekazanie im w ramach podpisywanych umów typu NDA, stosownych uprawnień do korzystania z informacji zastrzeżonych lub poufnych.

Sposób rozliczania i szczegółowe zasady wykonywania zadań wynikają wprost z treści zawieranych kontraktów, a stawki przeliczeniowe, zwykle kształtują się w przedziale 160-190PLN za godzinę pracy naszych konsultantów.

Uważamy, że zbyt płytkie zagłębianie się w specyfikę działania konkretnej organizacji jest działaniem niewłaściwym, mogącym stworzyć realne zagrożenia, a nie przysporzyć żadnych korzyści. Jedynym wyjątkiem są działania audytowe, służące diagnostyce organizacji, stanowisk, funkcji pełnionych w organizacji przez konkretne osoby, w konkretnym celu.

Podstawą współdziałania jest możliwość oparcia się na zaakceptowanych przez organizację, jej celach, zasadach i regułach. Dlatego, każdą działalność doradczą rozpoczynamy od merytorycznych dyskusji z kadrą menedżerską szczebla, który w sposób wyraźny wpływa na zagadnienia, w których przychodzi nam brać swój udział.



AUDYTOWANIE I USPRAWNIANIE

Każda organizacja, zwłaszcza ta, której wydaje się, że funkcjonuje perfekcyjnie, powinna dla własnego bezpieczeństwa poddawać się zarówno audytom wewnętrznym, jak i zewnętrznym. Niewątpliwą zaletą tych drugich jest unikanie wpływom i stronniczości, wynikających z osobistych relacji audytujących z audytowanymi.

Najbardziej ważnymi audytami są audyty bezpieczeństwa oraz audyty organizacyjne, dotyczące kwestii spójności, efektywności, prawidłowości działań.

Oprócz przygotowywania treści diagnostycznych, oferujemy możliwości zarządzania procesami wdrożeniowymi i usprawniającymi. Obydwie części traktowane są rozłącznie, by wpływ działań diagnostycznych na działania wdrożeniowe był zminimalizowany.

W swych działaniach dużą uwagę przywiązujemy do zagadnień zarządzania procesami, które w nowoczesnych firmach stanowią szkielet-kręgosłup właściwego postępowania.

Zalecamy korzystanie z audytów zewnętrznych nie częściej niż jeden lub dwa razy do roku. Wspieranie się doświadczonym, niezależnym ekspertem zawsze daje korzystne rezultaty.

✓ Audytowanie i usprawnianie

- ✓ Audyty spójności ze strategią
- ✓ Audyt sprawności organizacyjnej
- ✓ Audyt zgodności procesowo-proceduralnej
- ✓ Audyt stanowiskowy pracowniczy
- ✓ Audyt personalny – menedżerski i specjalistyczny
- ✓ Audyt bezpieczeństwa
- ✓ Audyt efektywności i skuteczności działań

- ✓ Wdrożenia rekomendacji po audytowych
- ✓ Koordynowanie uaktualniania treści procesów i procedur
- ✓ Modyfikowanie kształtu stanowisk i funkcji w organizacji

Działania tego typu realizowane są w formie działań kontraktowych w okresach nie dłuższych niż 30-dniowe, by zachować spójność merytoryczną.

Audyty nie są formą rozliczania menedżerów z ich pracy, a ich główne zadanie, to możliwość obiektywnego stwierdzenia nieścisłości, zasięgu i postaci obszarów problemowych, w znaczącym stopniu wpływającym na późniejsze działania operacyjne.

Sposób rozliczania i szczegółowe zasady wykonywania zadań wynikają wprost z treści zawieranych kontraktów, których załącznikami są przygotowane wcześniej formularze audytowania. W zależności od zasięgu audytowania, rodzajów i wielkości procesów, koszty audytu są zmienne lecz dla tej samej organizacji, ulegają one obniżeniu w czasie, kiedy kolejne audyty nie mają charakteru pełnego, a jedynie charakter uzupełniający. Podstawowym wariantem jest stawka godzinowa 170 PLN za godzinę pracy, a koszt najczęściej stosowanego wariantu 30-dniowego audytu, wykonywanego przez dwóch audytujących, wynosi 26000 PLN netto.

Wartość po audytowych usług wdrożeniowych określa się, o ile są one zasadne i wskazane, po zakończeniu audytu i po akceptacji raportu.

Zakończenie audytu wiąże się każdorazowo, również z prezentacją jego wyników, gronu osób wskazanych jako jego beneficjenci.



SZKOLENIA, WARSZTATY, COACHING - oferta

Zakres merytoryczny podejmowanych działań, ustalany jest w wyniku przygotowywania zleconych zapytań przez klientów i obejmuje swym zasięgiem obszary na styku z klientem i użytkownikiem, rozumianych w bardzo szeroki sposób.

Ceny przeliczeniowe, dla szkoleń zamkniętych, zawierają się w przedziałach (PLN/godzinę):

- Szkolenia zamknięte, pracownicze: 380-450
- Szkolenia zamknięte specjalistyczne i kierownicze: 480-650

Ceny szkoleń otwartych, w grupach od 6-12 osób, zawierają się przedziałach (PLN/dzień szkoleniowy dla 1 osoby)

- Szkolenia pracownicze: 450-550
- Szkolenia specjalistyczne i kierownicze: 550-650
- Szkolenia zarządcze (menedżerskie): 650-750
- Warsztaty symulacyjne: 650-680

W cenę, wliczony jest każdorazowo pakiet materiałów szkoleniowych oraz udział w testach sprawdzających.

Szkolenia zdalne, webinaria i seminaria, to zwyczajowo koszt w przedziale 120-180 PLN/godzinę wydarzenia.

Wszystkie nasze szkolenia kończą się testem zdobytej wiedzy i nabytych doświadczeń, przeprowadzanym w ostatniej godzinie zajęć, za pomocą modułu elektronicznego (e-testy), stanowiąc jednocześnie opinię o pracowniku, przekazywana w ręce zleceniodawcy usługi lub/i zwierzchnika uczestników szkolenia.



SZKOLENIA PRACOWNICZE

Szkolenia kadry specjalistycznej i pracowniczej są niezwykle istotnym elementem kształtowania zasad działania oraz standardów obowiązujących na rynku. Szkolenia mogą mieć charakter:

- ogólny, kiedy potrzebujemy właściwie wyedukować pracowników i wprowadzić ich na taki poziom kompetencji, by wypełniali swoje zadania należycie i efektywnie
- dedykowany, czyli zindywidualizowany, pod kątem przypisania właściwych wag, do skali i istoty zagadnień oraz problemów, tak by uzyskać cele i efektywność określoną w długoterminowych lub okresowo skorygowanych, doraźnych celów.

Zakresy szkoleń są w obydwu przypadkach podobne (zawsze trzeba wiedzieć co i jak) lecz sposób osiągania właściwego zrozumienia i akceptacji założeń, znacząco się pomiędzy sobą różnią. My chcemy i robimy to skutecznie, by nasze szkolenia były dostosowane perfekcyjnie do potrzeb organizacji, co wymaga ścisłej współpracy oraz dostępu do decyzji o określonej randze.

Uczymy rozumieć model organizacyjny, w którym działamy, uczymy tego, jak obserwować i jak wyciągać wnioski, jak posługiwać się właściwymi wartościami i technikami. Kształtujemy postawy i współtworzymy zróżnicowane organizacje. A wszystko to, poprzez analogie do sfery tworzenia i budowania relacji z klientem.

- ✓ Jak skutecznie zarządzać Contact Center
- ✓ Techniki i uwarunkowania skutecznego zarządzania obszarem CX
- ✓ Sprzedaż jest skuteczniejsza niż agresywna akwizycja. Czy na pewno?
- ✓ Jak uruchamiać i rozwijać struktury CEM
- ✓ Negocjacje i prezentacje w pracy handlowców
- ✓ Jak skutecznie się komunikować z klientem?
- ✓ Asertywne zachowania, feedback, pytania i wywieranie wpływu na rozmówcę
- ✓ Różne sposoby osiągania celów handlowych organizacji
- ✓ Moja praca, moja satysfakcja, moje obowiązki i przywileje we współczesnych firmach.
- ✓ Skuteczne zarządzanie przedsięwzięciami CX-CEM
- ✓ Sposoby radzenia sobie z trudnym klientem i z trudnymi sprawami
- ✓ Jak zorganizować samouczącą się organizację?

SZKOLENIA MENEDŻERSKIE

Szkolenia kadry menedżerskiej są istotnym elementem kształtowania zasad działania oraz standardów obowiązujących na rynku. Szkolenia kadry menedżerskiej mogą mieć podwójny charakter:

- ogólny, kiedy potrzebujemy właściwie wyedukować pracowników i wprowadzić ich na taki poziom kompetencji, by wypełniali swoje zadania należycie i efektywnie
- dedykowany, czyli zindywidualizowany, pod kątem przypisania właściwych wag, do skali i istoty zagadnień oraz problemów, tak by uzyskać cele i efektywność określoną w długoterminowych lub okresowo skorygowanych, doraźnych celów.

Zakresy szkoleń wynikają wprost z liczebności i stopnia zróżnicowania grup szkoleniowych. Najczęściej przybierają one formę szkoleń otwartych i wówczas treść w nich zawarta odnosi się do zagadnień ogólnych, rzadziej mają one charakter szkoleń otwartych ale z uczestnictwem menedżerów tych samych działów, ale różnych firm (próbujemy w maksymalny sposób ograniczyć możliwość szkolenia bezpośrednich konkurentów, w ramach tych samych sesji szkoleniowych), a najrzadziej, wyłącznie w przypadku przedstawicieli wielkich korporacji, przybierają one formę szkoleń zamkniętych, w których szkoleni są menedżerowie tej samej rangi, ale z różnych geograficznie obszarów. Jest to o tyle istotne, że jednocześnie wypracowujemy standardy panujące we wszystkich, rozproszonych ich oddziałach.

W takim przypadku niezwykle ważna jest faza przed szkoleniowa-kalibracyjna, polegająca na uzgodnieniu z menedżerami wyższego szczebla, wszelkich istotnych dla pracy firmy, szczegółów dotyczących operacyjnego działania.

Dzięki naszym szkoleniom, poziom merytoryczny ich uczestników pozostaje zawsze aktualny. Przy założeniu zastosowania formuły, ich cyklicznego przeprowadzania.

- ✓ Jak skutecznie zarządzać Contact Center
- ✓ Techniki i uwarunkowania skutecznego zarządzania obszarem CX
- ✓ Zarządzanie działami sprzedaży i działami handlowymi. Jakie są priorytety, możliwości i kryteria właściwego postępowania?
- ✓ Jak efektywnie rozwijać struktury CEM w organizacjach?
- ✓ Negocjacje i prezentacje w pracy menedżera
- ✓ Jak skutecznie komunikować się z podwładnymi i zwierzchnikami?
- ✓ Na ile asertywność, feedback, umiejętność stawiania właściwych pytań są pomocne w pracy menedżera?
- ✓ Różne sposoby osiągania celów handlowych organizacji
- ✓ Kiedy wyłącznie cerber, a kiedy prawdziwy przywódca?
- ✓ Skuteczne zarządzanie przedsięwzięciami CX-CEM
- ✓ Sposoby radzenia sobie z trudnym pracownikiem
- ✓ Jak zorganizować samouczącą się organizację?

COACHING PRACOWNICZY I SPECJALISTYCZNY

Coaching należy do najbardziej skutecznych narzędzi, służących podnoszeniu osobistych kwalifikacji, w odniesieniu do silnie zróżnicowanych potrzeb pracowniczych, cech charakterów pracowników i menedżerów. Edukacja za pomocą tej techniki wywierania wpływu określana jest jako jedna z najkosztowniejzych metod działania, jednakże przynosi ona oczekiwane efekty najszybciej i w sposób najbardziej trwały ze wszystkich sposobów poszerzania wiedzy, umiejętności i kompetencji.

Tworzymy zespół ekspercki, rozrzucony po całym kraju tak, by łatwo było nam docierać do zainteresowanych naszą współpracą partnerów. Nasz zespół coachów stanowią „menedżerowie z ludzką twarzą”, których największym atutem jest empatyczne usposobienie i umiejętność elastycznego oddziaływania, w zależności od sytuacji, potrzeb i celów.

Skuteczne sesje coachingowe, to przede wszystkim dotarcie do wnętrza pracownika i wydobywanie z niego nieaktywnych dotychczas kryteriów i sposobów samoakceptacji dla własnych, zgodnych z zasadami reprezentowanej organizacji wartości.

To właśnie zdobycie akceptacji i zrozumienia, a także dostosowanie do indywidualnych cech charakteru sposobów współdziałania, czynią coaching tak bardzo skuteczną metodę edukowania. Do tego stopnia, że po zakończeniu etapów przełamywania wątpliwości i określania własnej postawy, działania coachingowe przybierają formę mentoringu, sztygo na miarę.

- ✓ Coachowanie pracowników
 - ✓ Coachowanie konsultantów telefonicznych (na bazie nagrań lub odstuchu bezpośredniego)
 - ✓ Coachowanie pracowników zespołów projektowych
 - ✓ Coaching –analiza korespondencji z klientami
- ✓ Coachowanie specjalistów
 - ✓ Coachowanie liderów, koordynatorów, kierowników
- ✓ Coaching grupowy (2-3 osób)
- ✓ Nauka coachowania (teaching of coaching) menedżerów i specjalistów
- ✓ E-coaching
- ✓ Symulacje, warsztaty coachingowe
- ✓ Wsparcie menedżerów i specjalistów
- ✓ Coachingowy sposób oceny działań – coaching on the job
- ✓ Zarządzanie pracą coachów w organizacji

E-LEARNING I E-SZKOLENIA -oferta

Dysponujemy już kilkudziesięcioma autorskimi e-szkoleniami, których skuteczność została już wielokrotnie potwierdzona przez ich uczestników.

Szkolenia elektroniczne, występują w postaci pakietów 4,6, 8 i 12 godzinnych, których ceny ustalane są w zależności czasu ich średniego trwania i wynoszą odpowiednio:

- 4 godzinne : 69 PLN z dostępem 14 dni
- 6 godzinne : 79 PLN z dostępem 30 dni
- 8 godzinne : 89 PLN z dostępem 30 dni
- 12 godzinne i dłuższe : 99 PLN z dostępem 30 dni

Ceny szkoleń nazywanych przez nas jako e-learningowe, zawierają się w przedziale 180-320 PLN za szkolenie, z dostępem do zawartości merytorycznej przez 14 dni i jedнокrotną możliwością przeprowadzania testów (wśród testów i testu końcowego). Dodatkowe testy (powtórne), to dodatkowe opłaty w wysokości 50 PLN za test.

Wyniki testów, zawsze dostarczane są z podstawową analizą, wprost do formalnego zleceniodawcy usług.



23.02.2022

E-LEARNING I E-SZKOLENIA

Uważamy, że wszystkie nowoczesne metody edukacyjne, w olbrzymim stopniu uzupełniają procesy szkoleniowe w organizacjach, a z czasem przejmują w nich nawet formę dominującą.

Podstawowym atutem ich przeprowadzania jest możliwość częstego weryfikowania sposobu przyswajania treści oraz możliwość weryfikowania stopnia ich wykorzystywania w pracy.

Zaliczenie obszaru merytorycznego stanowi jednocześnie zobowiązanie pracownika do tego, by stosować zasady, których jednoznaczne użycie zostało przez pracownika zadeklarowane.

Z drugiej zaś strony, sposób ich przeprowadzania wynikać może z dosyć dużej dowolności, to jest wywiązania się z określonego z góry ostatecznego terminu ich zakończenia przez pracowników. Wypełniać więc powinien okresy obniżonej aktywności klientów, na rzecz których organizacja działa, a co za tym idzie, realne obniżenie kosztów ich przeprowadzania.

Szkolenia elektroniczne, o charakterze indywidualnym, to także możliwość i potrzeba stałego uzupełniania ich treści o zagadnienia wymagające zwiększonej uwagi, wynikających z realnych działań na styku klient-organizacja.

Z uwagi jednak na niebezpieczeństwo niekontrolowanego rozpowszechniania się treści autorskich, najczęstszą ich formą są szkolenia online'owe, z ograniczoną możliwością ich wykorzystywania w czasie.

Wszystkie te czynniki powodują jednak, że z finansowego punktu widzenia są to najlepiej poczynione inwestycje w pracowników.

- ✓ Szkolenia w obszarze skutecznej komunikacji
 - ✓ Z klientem
 - ✓ Z menedżerem
 - ✓ Ze współpracownikami
- ✓ Szkolenia w obszarze efektywnego wywierania wpływu na innych
- ✓ Szkolenia procesowe i proceduralne
- ✓ Szkolenia sprzedażowe i obsługowe dla poszczególnych grup klienckich i obszarów produktowych
- ✓ Szkolenia z budowania i utrzymywania relacji partnerskich z klientami
- ✓ Szkolenia z obsługi reklamacji, skarg
- ✓ Szkolenia ogólnie organizacyjne
- ✓ Szkolenia z zarządzania przedsięwzięciami
- ✓ inne

SYMULACJE I WARSZTATY - oferta

Symulacje i warsztaty, to szkolenia przygotowywane przez nas na bardzo personalizowane potrzeby konkretnych organizacji.

Przygotowanie dedykowanego warsztatu dla organizacji, pod konkretne potrzeby zidentyfikowane na etapie zawierania kontraktu, zajmuje około 7 dni i koszt jego (dla szkolenia 4-godzinnego) przygotowania i udostępnienia w sieci, na serwerze wykonawcy, wynosi 4.600 PLN. Możliwe są zarówno szkolenia krótsze, jak i dłuższe, w zależności od realnych potrzeb zleceniodawcy i zakresu merytorycznego, określonego jako ten wymagany.

Dodatkową formą e-warsztatów, są e-sesje w grupach do 6-ciu osób, przeprowadzane (realizowane) w sposób zdalny, na bazie realnych zdarzeń i problemów.

Cena zamawianych zajęć tego typu, w zależności od ilości zamówionych sesji, może zostać skorygowana nawet o 12%, ale wyłącznie wtedy, jeśli zostaną one objęte z góry, formułą cyklu szkoleniowego, dla określonej liczby uczestników i precyzyjnie określonym harmonogramem działań.



SYMULACJE I WARSZTATY

Bogate doświadczenia naszej kadry szkoleniowej sprawiają, że bardzo chętnie wykorzystywana formą szkoleń u nas zamawianych, są szkolenia bazujące na realnych warunkach działania pracowników. Przybierają one wówczas formę szkoleń o charakterze warsztatowym i symulacyjnym.

Podstawowym walorem tych zajęć edukacyjnych jest ścisłe powiązanie omawianych zagadnień z realnymi warunkami działania pracowników, szczególnie wobec sytuacji trudnych, a często uznawanych za nierozwiązywalne. W trakcie wspólnych działań, oprócz odnajdywania sposobów przybierania właściwych postaw dla rozwiązywania precyzyjnie określonych trudności, wynikiem tych działań są również propozycje modyfikowania dotychczasowych procesów w kierunku ich urealnienia i optymalizacji.

Zajęcia te przynoszą najlepsze skutki wtedy, kiedy mają charakter cykliczny, z sesjami rozłożonymi w czasie. Sesje cotygodniowe wykorzystuje się jedynie na etapie początkowym współpracy, później zastępując je sesjami comiesięcznymi lub nawet rzadszymi.

I są to jedynie zajęcia o charakterze szkoleniowym, gdzie najlepsze efekty uzyskuje się umożliwiając prace tym samym trenerom z tymi samymi uczestnikami, przez dłuższy czas.

W przypadku innych form szkoleniowych zaleca się rotowanie trenerami, by móc wykorzystać zróżnicowany charakter metod i technik szkoleniowych. O ile, dobór tych stosowanych pozostawać będzie jednak pod ścisłą kontrolą osób odpowiadających za realizację celów operacyjnych i strategicznych, organizacji.

- ✓ Symulacje obsługi trudnego klienta
- ✓ Warsztaty zachowań obsługowych
- ✓ Symulacje rozmów telefonicznych
- ✓ Symulacje obsługi narzędzi: chat, sms
- ✓ Symulacje prowadzenia korespondencji mailowej z klientami
- ✓ Warsztaty asertywności
- ✓ Warsztaty technik komunikacji, z uwzględnieniem roli techniki zadawania pytań, techniki feedbacku, i innych
- ✓ Warsztaty nawiązywania i utrzymywania relacji z klientem
- ✓ Warsztaty organizacji sposobu wykonywania pracy, na stanowiskach specjalistycznych
- ✓ Warsztaty rekrutacji i walidacji personelu pracowniczego
- ✓ Symulacje postaw i ich wpływ na osiągnięcie wyników pracy

WSPARCIE STANOWISKOWE - oferta

Wsparcie stanowiskowe pracowników wymagających kalibracji firmowej, jest działaniem które udaje się tylko i wyłącznie dlatego, że nie występuje tu żadna zależność o charakterze bezpośredniego zwierzchnictwa. Łatwiej wówczas o zaufanie i działanie polegające na analizie i przeciwdziałaniu faktycznych błędów operacyjnych. Zwierzchnictwo, w takich samym przypadkach wywołuje zjawisko lęku o swoją pracę, a tym samym nie pozwala zrozumieć mechanizmów i opracować przeciwdziałań w bezpieczny i adekwatny do sytuacji sposób. Tylko odrzucenie od siebie niepotrzebnych i często nieuzasadnionych błędów, umożliwi pracownikom świadome korygowanie pod czujnym okiem eksperta branżowego.

Oferta na tą usługę jest analogiczna do działań o charakterze coachingowym i opiera się na przeliczeniowych stawkach za godzinę pracy. Innym razem może też wykorzystywać mechanizm wyceny, uzależniony od zaplanowanej liczby godzin, wliczonych w kontrakt doradczy lub wdrożeniowy.

Największy progres mentalny uzyskuje się po minimum dwóch tygodniach systematycznych działań, w wymiarze 2-3 godzin dziennie. W późniejszym okresie częstotliwość i czas trwania zajęć mogą ulec ograniczeniu, nawet do 4-6 godzin tygodniowo.

Niekiedy jednak praca z jednostkami jest niewystarczająca i potrzebne są działania wobec kilku osób jednocześnie.



23.02.2022

WSPARCIE MENEDŻERÓW I SPECJALISTÓW

Jesteśmy grupą specjalistów, członkowie której po zakończeniu swojej kariery zarządczej, postanowili usprawniać organizacje potrzebujące zewnętrznego wsparcia, zwłaszcza w zakresie usprawniania organizacji, podnoszenia efektywności i skuteczności ich działań oraz nowoczesnego spojrzenia na biznes.

Tworzymy zespół ekspercki, rozrzucony po całym kraju tak, by łatwo było nam docierać do zainteresowanych naszą współpracą partnerów.

Działamy w ramach uruchomionych programów, kontraktów interimowych lub zleceń jednostkowych, w sytuacjach kiedy nasza obecność staje się celowa.

Najbardziej popularną formułą działań jest realizacja zadań zaplanowanych na 3, 6, 12 miesięczny okres. Późniejsza współpraca wynika wprost z charakteru kolejnych, dalszych potrzeb organizacji oraz satysfakcji z dokonanych osiągnięć.

Jesteśmy jednostką organizacyjną, która oprócz wspierania efektywności, tworzenia właściwych ram dla rozwoju biznesu, zajmuje się także zagadnieniem edukowania kadry po to, by wyzwania kolejnych lat nie stanowiły zaskoczenia, i by nie wymagały nagłych, trudnych do skontrolowania inwestycji.

Tworzymy dla Was i z Wami: Partnerstwo Jakości Rozwoju

We współczesnym świecie gospodarczym, największym problemem jest to, że menedżerowie są tak zajęci bieżącym utrzymaniem organizacji w ryzach, iż nie mają czasu, by spojrzeć na nią z dystansu. Dlatego właśnie powstaliśmy...

- ✓ Tworzenie założeń i dokumentacja opisowa dla systemów planowania i systemów zarządzania w organizacji
- ✓ Wsparcie dla działań zarządzania procesowego
- ✓ Mentoring i coaching kadry specjalistycznej i menedżerskiej
- ✓ Analizy, planowanie i wdrażanie systemów monitorowania działań w organizacji
- ✓ Tworzenie systemów elektronicznego wsparcia zarządczego i analitycznego
- ✓ Specjalistyczne szkolenia kompetencyjne i zarządcze dla średniego poziomu zarządzania
- ✓ Nadzór nad implementacjami skorygowanych sposobów i narzędzi zarządzania

REKRUTACJA PERSONELU - oferta

Usługi o tym charakterze świadczone są w obrębie trzech specjalizacji:

- Przygotowania i przeprowadzenia sesji Assessment Center dla grupy kandydatów, z wyłonieniem właściwej liczby kandydatów gotowych do podjęcia pracy, z uczestnictwem dedykowanych do zadania naszych rekruterów, zamówionych przez firmę na czas zaplanowanego i uruchomionego procesu.
- Uczestniczenia w charakterze personelu wspomagającego proces rekrutacyjny w wymiarze adekwatnym do potrzeb, przy opłatach za usługę w wysokości od 180 PLN do 220 PLN za godzinę pracy eksperta ds. rekrutacji personelu specjalistycznego (obsługa klienta, sprzedaż, członkowie zespołów projektowych)
- Przeprowadzenia komercyjnych poszukiwań i dostarczenie odpowiedniej liczby kandydatów, spełniających zastosowane w procesie kryteria akceptacyjne; Ceny za usługę wynikają z przyjęcia stawki przeliczeniowej w wysokości równej mnożnikowi liczby 1,2 i wysokości miesięcznego wynagrodzenia, przyjętego w branży jako średnia stawka wynagrodzenia, na danym stanowisku pracy.

Możliwe jest też zastosowanie innych modeli dostarczania kandydatów do pracy, zrekrutowanych w niezależnych procesach rekrutacyjnych lub modeli uczestniczenia w wewnętrznych procesach rekrutacyjnych, jednak zasady wynagradzania opracowywane są każdorazowo w sposób indywidualny lub dużym stopniu zindywidualizowany.



REKRUTACJE PERSONELU I AUDYTY STANOWISKOWE

Jesteśmy grupą specjalistów, członkowie której po zakończeniu swojej kariery zarządczej, postanowili usprawniać organizacje potrzebujące zewnętrznego wsparcia, zwłaszcza w zakresie usprawniania organizacji, podnoszenia efektywności i skuteczności ich działań oraz nowoczesnego spojrzenia na biznes.

Tworzymy zespół ekspercki, rozrzucony po całym kraju tak, by łatwo było nam docierać do zainteresowanych naszą współpracą partnerów.

Działamy w ramach uruchomionych programów, kontraktów interimowych lub zleceń jednostkowych, w sytuacjach kiedy nasza obecność staje się celowa.

Najbardziej popularną formą działań jest realizacja zadań zaplanowanych na 3, 6, 12 miesięczny okres. Późniejsza współpraca wynika wprost z charakteru kolejnych, dalszych potrzeb organizacji oraz satysfakcji z dokonanych osiągnięć.

Jesteśmy jednostką organizacyjną, która oprócz wspierania efektywności, tworzenia właściwych ram dla rozwoju biznesu, zajmuje się także zagadnieniem edukowania kadry po to, by wyzwania kolejnych lat nie stanowiły zaskoczenia, i by nie wymagały nagłych, trudnych do skontrolowania inwestycji.

Tworzymy dla Was i z Wami: Partnerstwo Jakości Rozwoju

We współczesnym świecie gospodarczym, największym problemem jest to, że menedżerowie są tak zajęci bieżącym utrzymaniem organizacji w ryzach, iż nie mają czasu, by spojrzeć na nią z dystansu. Dlatego właśnie powstaliśmy...

- ✓ Doradztwo kadrowe i kadrowo-organizacyjne
- ✓ Audytowanie stanowiskowe i usprawnianie procesowe
- ✓ E-testy, e-symulacje około rekrutacyjne
- ✓ Wsparcie menedżerów i specjalistów w procesach rekrutacyjnych i walidacyjnych
- ✓ Rekrutacje personelu pracowniczego, specjalistycznego i zarządczego
- ✓ Tworzenie testów wiedzy i kompetencji
- ✓ Analiza i tworzenie planów szkoleniowych dla poszczególnych stanowisk i/lub osób
- ✓ Przygotowywanie systemów tworzenia ścieżek kariery
- ✓ Przygotowywanie i nadzorowanie systemów ocen okresowych dla stanowisk pracowniczych i specjalistycznych

INTERIM MANAGEMENT- oferta

Interim management to usługa oddawania do dyspozycji firmie, wytypowanych kandydatów do pełnienia zadań menedżerskich na rzecz i w imieniu zleceniodawcy. Usługa tego typu świadczona jest w sposób bezpośredni, a my jedynie pobieramy swoją prowizję w wysokości 20% podstawy wynagrodzenia delegowanego menedżera.

W przypadku przedłużenia kontraktu interimowego i zmiany jego formy na formę kontraktu menedżerskiego zawieranego bezpośrednio przez menedżera z firmą, ta ostatnia zobowiązana jest do wypłaty kwoty odstępnego w wysokości jednomiesięcznego wynagrodzenia, wynegocjowanego przez menedżera, bezpośrednio w ramach zawartego z nim kontraktu (dla kontraktów trwających minimum 6 miesięcy. Dla okresów krótszych nie stosuje się tej formy przedłużania współpracy, pozostając przy formule dotychczasowej (20% od bieżących wynagrodzeń).

W ramach trwających kontraktów interimowych, w treści zawieranych kontraktów musi znaleźć się klauzula mówiąca o zakresie i sposobie uczestniczenia pośrednika, w wypełnianiu zadań zatrudnionego menedżera, a także zakresie odpowiedzialności stron umowy. W przypadku konieczności zawarcia specjalnych klauzul, w treści kontraktu, stawki mogą ulec podwyższeniu, na drodze negocjacji indywidualnych.



INTERIM MANAGEMENT

W świecie biznesu nadal przeważa opinia, że najlepszymi są menadżerowie, którzy z firmą wiążą się na całe swoje zawodowe życie. Ale to tylko połowa prawdy. Niektóre zadania wynikające z tworzenia, funkcjonowania i rozwijania firmy, są zadaniami krótkoterminowymi, znacznie ograniczonymi w czasie. Wówczas to, po zrealizowaniu konkretnego zadania, menadżerowie przestają być potrzebni w wymiarze pierwotnym i zajmować się zaczynają sprawami, które są poniżej ich kompetencji, wywołując zniechęcenie i frustrację.

Dlatego właśnie powołaliśmy sztab ludzi, których misją osobista jest wspomaganie organizacji w sposób najlepszy z możliwych, w ramach posiadanych profesjonalnych umiejętności i kompetencji, w ściśle określonym- wyznaczonym przez zleceniodawcę, czasie. Pozwala to firmom wykorzystywać najlepszych specjalistów, nie martwiąc się co się z nimi stanie, po wypełnieniu swojej misji, po zrealizowaniu powierzonego zadania.

Działamy w ramach kontraktów, na zasadach opisanych w dokumentach typu NDA, z wykorzystaniem całego potencjału, jaki w firmie naszej został zebrany.

Po zakończeniu zleceń istnieją możliwości zmiany zasad dalszego działania, jeśli obydwie strony współpracy uznają, że w takim rozwiązaniu tkwi olbrzymi potencjał do dalszego współdziałania.

- ✓ Interim management projektowy
- ✓ Interim management procesowy
- ✓ Interim Management implementacji zmiany
- ✓ Interim Management edukacyjny (jako wsparcie i wzorzec dla nowo powołanego menedżera
- ✓ Interim management zespołów merytorycznego wsparcia
- ✓ Interim Management dla prawidłowego funkcjonowania zespołów szkoleniowo-edukacyjnych

ZARZĄDZANIE PRZEDSIĘWZIĘCIAMI- oferta

Organizacja, która prowadząc swoją bieżącą działalność operacyjną planuje rozwój, może to robić zakładając zaangażowanie swoich dotychczasowych najlepszych pracowników w nowe przedsięwzięcia lub musi sięgnąć po specjalistów, którzy usługi takie są w stanie, z powodzeniem świadczyć i zdobyli już odpowiednią renomę na rynku. Ten drugi przypadek, to bardzo częste zwrócenie się w kierunku interim managerów, jeśli projekty są relatywnie krótkie (perspektywa do 12 miesięcy) lub rozpoczęcie procesu rekrutacyjnego dla wysokiej klasy specjalistów. Firmy head hunter'skie dysponują dużym potencjałem poszukiwawczym, lecz nie mamy jeszcze możliwości ekspresowego pozyskiwania specjalistów wysokiej klasy, w trybie bieżącym, gdyż wiedza tych firm na temat rynku, pozostawia jeszcze dużo do życzenia. Nie doczekaliśmy się jeszcze czasów, kiedy zapytanie rozstrzygane jest wstępnie w trybie online, ponieważ zawsze na wyniki poszukiwań trzeba czekać, a to oznacza, że są one gromadzone pod konkretne zlecenie, a nie pod konkretny profil pracownika czy menedżera. Ale to się z pewnością wkrótce zmieni. Cały rynek dąży do wysokiej specjalizacji, a to o czym aktualnie mówimy, to po prostu konieczność, by być lepszymi od innych, by jak najlepiej służyć swoim zleceniodawcom.

My gromadzimy informacje z rynku właśnie pod tym kątem. Dysponujemy swoimi bazami danych o potencjalnych menedżerach, interim menedżerach i project menedżerach, specjalizujących się w obszarach około klientowskich. Poszukiwania dobrych kandydatów na menedżerów do nowych przedsięwzięć, zajmują nam z reguły bardzo mało czasu. Oferta cenowa oparta jest na tych samych zasadach, co oferta rekrutowania menedżerów.



ZARZĄDZANIE PRZEDSIĘWZIĘCIAMI

Jesteśmy grupą doświadczonych menedżerów, którzy dzięki wiedzy i elastycznemu podejściu do rozwiązywania skomplikowanych problemów organizacyjnych, personalnych i zarządczych, wnoszą nowy, bardzo nowoczesny porządek do organizacji w których zarządzaniu partycypują. Nie boimy się wyzwań niemożliwych i trudnych, wychodzimy z założenia, że jeśli trafimy na problem, z którym sami nie będziemy w stanie, do końca sobie poradzić, to dzięki swoim kontaktom i wcześniejszym uczestniczeniu w przedsiębiorstwach typu join-venture, jesteśmy w stanie szybko dołączyć do naszych zespołów, najlepszych specjalistów w branży. Nigdy nie decydujemy się na pozostawienie naszych partnerów bez należytego wsparcia, zawsze doprowadzamy przedsięwzięcia do zaplanowanego z góry finału.

Jesteśmy zainteresowani w podnoszeniu kwalifikacji pracowników i menedżerów w firmach, z którymi współdziałamy. Zawsze wspieramy ich swoimi doświadczeniami, podsuwamy im adekwatną do ich potrzeb wiedzę i wskazujemy źródła jej generowania.

Najczęściej działamy w średniej perspektywie czasowej, tj. realizujemy zadania w czasie od 12 do 24 miesięcy, chociaż zdarzają nam się także przedsięwzięcia i kontrakty krótsze, trwające od 6. miesięcy wzwyż i dłuższe, takie powyżej 24. miesięcy.

We wszystkich obszarach styknych z organizacją struktur zadaniowych i z zarządzaniem klientem, oferujemy zawsze to, czego nasza konkurencja jeszcze dostrzega i w taki sposób, by na bieżąco móc obserwować pojawiające się korzyści dla organizacji.

- ✓ Planowanie struktur i zasad ich działania, w organizacjach każdej wielkości
- ✓ Systematyczne monitorowanie i audytowanie postępów działań, w tym wdrożonych zasad działania
- ✓ Identyfikacja procesów i dokumentacja (w tym narzędziowa) ich implementacji
- ✓ Wsparcie zarządcze w ramach wyodrębnionych przedsięwzięć
- ✓ Coachingi menedżerskie i master-coachingi
- ✓ Współtworzenie narzędzi raportowych i statystycznych
- ✓ Korygowanie relacji wewnątrz firmowych
- ✓ Interim Management i Project Management
- ✓ Zarządzanie pracą zespołów zadaniowych



ZAPRASZAMY
DO KORZYSTANIA
Z NASZYCH USŁUG

ccms.polska@gmail.com

biuro@cxm.com.pl

<http://cxm.com.pl/oferta>