



# АЛГОРИТМ НАЙМА МЕНЕДЖЕРА ОКК

---

Пошаговый алгоритм найма  
менеджера отдела контроля  
качества

## ПОИСК КАНДИДАТА

### №1 РАЗМЕСТИТЬ ВАКАНСИЮ НА VK.COM

1. Заходим в группу <https://vk.com/distantsiya> (можно также использовать другие группы с предложениями удаленной работы).
1. Нажимаем на кнопку «Предложить новость» на стене сообщества.
1. В поле ввода вставляем текст вакансии.
1. Идеальное время для размещения вакансии: суббота-воскресенье (соискатели активнее всего ищут работу в выходные).
1. Размещение в этом сообществе абсолютно бесплатно.

The screenshot shows a VK.com interface. At the top, there's a search bar and user profile information. The main content area displays a post from the group 'Дистанция. Фриланс, удаленная работа'. The post text reads: 'Дистанция - just another brick in the wall. Проект для людей, которые либо ищут удаленную работу, либо уже работают дистанционно, с абсолютным пониманием того, что ежедневно заходить только на одну площадку и черпать оттуда информацию - путь в никуда. Адепты саморазвития, приверженцы хоум-офиса, активные участники офлайн и онлайн мероприятий - вам с Дистанцией по пути!'. Below the text, there's a link to the group's rules and a date of '2 июля 2012'. The right sidebar contains various interaction options like 'Написать сообщение', 'Упоминания', and 'Увед. включены'.

## №2 ОТВЕТИТЬ НА ВАКАНСИЮ

В течение 3 дней в личные сообщения аккаунта, с которого была размещена вакансия, будут поступать отклики соискателей. Текст ответа:

«Здравствуйте! Заполните, пожалуйста, анкету:  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe8l41InIbKDgTDWpraB1cc6M0s\\_WQsXCbm9SzVTq5tFMiWoQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe8l41InIbKDgTDWpraB1cc6M0s_WQsXCbm9SzVTq5tFMiWoQ/viewform)

(\*Создайте свою копию анкеты «Курортного магазина» в гугл-формах и вставьте на нее ссылку в свой ответ кандидатам.)

Мы рассмотрим вашу кандидатуру и в случае положительного решения свяжемся с вами в ближайшее время. Обращаем ваше внимание на то, что отклики без анкеты рассматриваться не будут!

У вас остались какие-либо вопросы?



## №3 СОБРАТЬ ОТВЕТЫ

Гугл будет автоматически собирать ответы на анкету в такой таблице:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GlpqmYPpEjNOz5vzBdKx5-blsu668GPC0hq0h69ufus/edit?usp=sharing>

## №4 РАССМОТРЕТЬ АНКЕТЫ

Отсматриваем отклики. Сразу исключаем кандидатов, заполнивших анкету некорректно (для нас очень важно, чтобы кандидат ответственно и кропотливо выполнял свою работу).



После этого смотрим резюме, применяя следующие фильтры:

- опыт работы менеджером по продажам;
- опыт работы в MS Excel;
- возраст до 35 лет;
- страничка vk.com.

## №5 ДОГОВОРИТЬСЯ О СОБЕСЕДОВАНИИ

Обговариваем с кандидатами, прошедшими фильтр, дату и время собеседования.

Оптимальное количество кандидатов для вывода 1-2 сотрудников — 8.

## №6 ПРОВЕСТИ СОБЕСЕДОВАНИЯ ПО СКАЙПУ

Собеседование по Skype проводится по следующей схеме:

# 1

Приветствие кандидата

# 2

Презентация кандидата

# 3

Презентация компании и вакансии

# 4

Ответы на вопросы кандидата

**Начать можно так:**

«**Добрый день! Меня зовут <ВАШЕ ИМЯ>, я <ВАША ДОЛЖНОСТЬ>** (например, руководитель отдела продаж компании «Курортный магазин»), сегодня у нас пройдет собеседование на позицию менеджера контроля качества в нашу компанию, это займет не больше 30 минут.

Давайте построим нашу беседу следующим образом: сначала вы расскажете о себе: что вы умеете, где вы работали ранее, что входило в ваши обязанности, затем я подробнее расскажу вам о компании и о вакансии, после чего вы сможете задать мне все интересующие вас вопросы. Договорились? **»»**

Если кандидат не понравился сразу, необходимо все равно довести собеседование до конца, т.к. незаконченное собеседование может плохо сказаться на репутации компании.

Если на данную должность подошло больше 2 человек, следует оставить их в резерве на случай, если кто-то не подойдет.

## НАЧАЛО РАБОТЫ

### №7 ВЫСЛАТЬ ОБУЧАЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

В первый рабочий день отправляем кандидатам на почту обучающие материалы, их **ОБЯЗАТЕЛЬНО** изучить для прохода на тестовые 3 дня.

**Что должно быть в обучающих материалах:**



#### 1. Видео-обучение для менеджеров (о компании и продукте)

Снимите видео о компании и продукте с помощью ответов на вопросы из этих списков: ([видео о продукте](#), [видео о компании](#)).



#### 2. Лист контроля нарушений

Создайте таблицу в экселе, где сотрудник ОКК будет отмечать для каждого менеджера по продажам :

- опоздание
- неявку на работу
- нарушение дресс-кода
- нарушение скорости работы с заявкой
- нарушение порядка работы (с клиентом/в CRM)
- отсутствие ежедневного отчета
- итого нарушений

После просмотра материалов обучения выдайте новому сотруднику доступ к CRM-системе, чтобы он мог отработать навыки на практике.

## №11 ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОСЫ

После того, как кандидат изучил обучающие материалы, созвониться с ним и ответить на его вопросы.

## №9 СОЗВОНИТЬСЯ С СОТРУДНИКОМ

В начале первого дня активной работы (как правило, на второй день после обучения) созвониться с сотрудником и предложить сотруднику объяснить вам, как он будет проверять работу менеджеров по каждому пункту контроля (2-3 примера на каждый пункт контроля). Вы смотрите на работу с позиции наблюдателя и при необходимости поправляете сотрудника.

## №10 ПРОВЕРИТЬ РАБОТУ И ДАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

По итогам рабочего дня проверяете отчет сотрудника и лично перепроверяете каждое выявленное нарушение. По итогам проверки даете обратную связь. Подобные проверки проводятся в течение трех дней после старта полноценной работы.

## №11 ОТВЕЧАЙТЕ НА ВОПРОСЫ ОПЕРАТИВНО

В ходе работы у сотрудника будут возникать вопросы — отвечайте на них как можно скорее.

## №12 ПРОВОДИТЕ ПЛАНЕРКИ РАЗ В НЕДЕЛЮ

1. План планерки;
2. Спрашиваете у сотрудника, что было хорошо на этой неделе;
3. Спрашиваете у сотрудника, с чем возникли трудности и пытаетесь решить вопрос;
4. Даете оценку результатам работы сотрудника (что было хорошо/что улучшить);
5. Рассказываете, в чем была ключевая ценность работы сотрудника на этой неделе (например: «Благодаря твоей работе мы сохранили 10 клиентов. Иначе они потерялись бы»). Человек должен понимать, какую миссию он несет в этой компании;
6. Определяете фокус на следующую неделю (например: «Заявки обрабатываются очень долго. Давай обратим внимание на каждую заявку на следующей неделе»).

## №13 КОНТРОЛИРУЙТЕ ВЫБОРОЧНО

Текущий контроль осуществляется точно: проверяете в любой день отчет ОКК вплоть до каждого нарушения.