Method Meetup

Нина Сухарева
Руководитель проекта, HTS

Развиваем клиентоцентричную культуру компании

Herinckx TRADE SOLUTIONS

WL { Method Meetup }

Нина Сухарева

Руководитель проекта, HTS

- Организатор сообщества бегунов и спортивных туров для триатлонистов в 2013 году, когда это не было мейнстримом
- CEO центра спортивной физиологии и биомеханики MySportExpert
- Руководитель проектов на велосипедном заводе Forward
- Бизнес - консультант в спортивной IT компании Rentstation

Сфера - ЗОЖ, спорт и восстановительная медицина

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

«Клиент определяет бизнес» — так писал еще в 1954 году один из ведущих теоретиков менеджмента Питер Друкер.

Клиентоцентричность — концепция развития организации для удовлетворения интересов и потребностей клиента.

Клиентоцентричный подход — процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом.

Клиентоцентричность

- Делать больше, чем от вас ждут
- Индивидуальный подход
- Добросовестность = честность
- Эмпатия
- Обратная связь

Клиентоцентричность - это стратегия, которая увеличивает шанс повторной покупки примерно в 5 раз.

Клиентоориентированность

- Определить потребности и желания клиентов,
- Удовлетворить потребности с максимальной пользой,

Ex. Jobs To Be Done (Клейтон Кристенсен) - определить потребности клиента. Суть ее в том, чтобы посмотреть на продукт как на исполнителя некоей работы, закрывающей определенную потребность клиента.

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

MySportExpert - центр спортивной физиологии и биомеханики.

2016

MY SPORT EXPERT

НАСТРОЙСЯ НА ПОБЕДУ

2021

MySportExpert

НАСТРОЙСЯ НА ПОБЕДУ

Herinckx TRADE SOLUTIONS

MY SPORT EXPERT
НАСТРОЙСЯ НА ПОБЕДУ

Карта спортсмена



Желание быть в спорте

MSE

Получить рекомендации экспертов

Первые правильные покупки, приготовления

Тренер/ Спортивный клуб/ Самостоятельные тренировки

Тренировки

...Прошло время...
Нужен профессионализм и новые знания

MSE

Биомеханика на Велосипеде

Изготовление Стелек

Биомеханика Бега

MSE

Физиология

Кинезиология

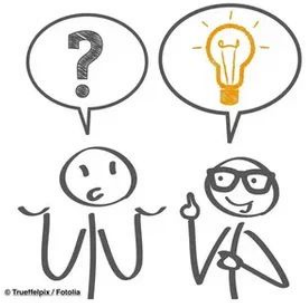
Индивидуальные планы питания

Здоровье и счастье

Соревнования - цель достигнута



Method Meetup



Основатель/совет директоров

Команда

ВАЖНО



Стратегические цели

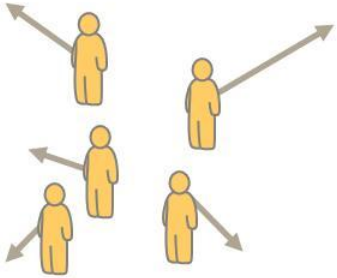
Качественные

Количественные

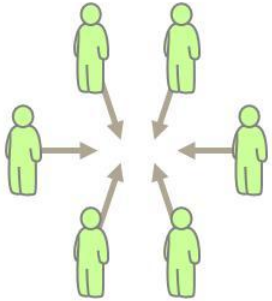
Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

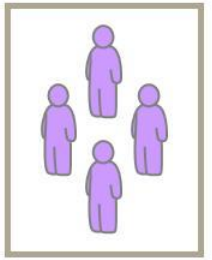
Диагностика Организационной культуры



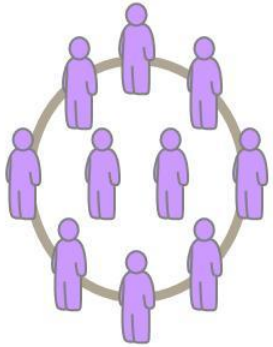
Стая волков



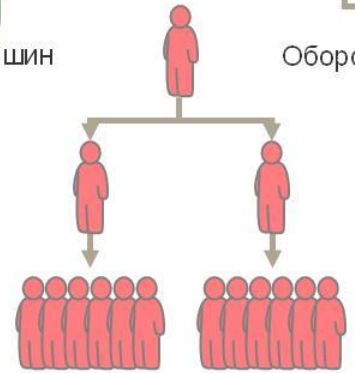
Совет старейшин



Оборона Севастополя



Семья



Армия

В компании объединяются люди, близкие по духу

Если в Компании сильная корпоративная культура, она постепенно меняет и тех людей, ценности которых отличаются от корпоративных

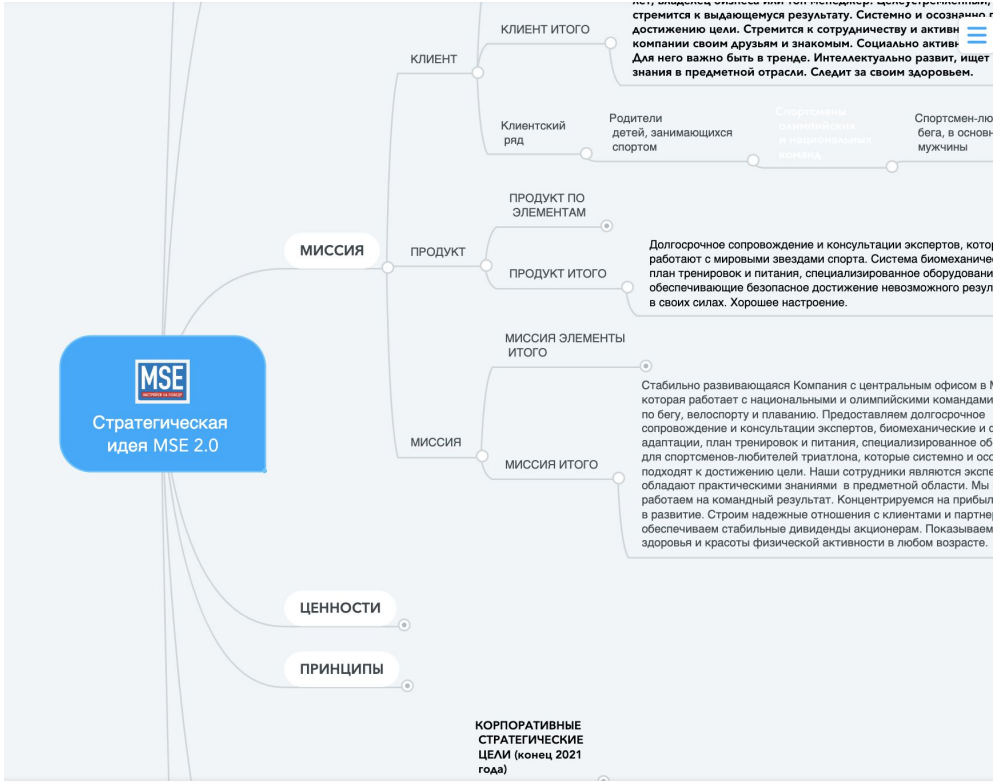


Ценности фаундера, как фундамент организации

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

Определили цели фаундера/совета директоров под руководством бизнес тренера



Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

MY SPORT EXPERT
НАСТРОЙСЯ НА ПОБЕДУ

MySportExpert - центр спортивной физиологии и биомеханики.

2016

Миссия

Стабильно развивающаяся Компания с центральным офисом в Москве, которая работает национальными и олимпийскими командами и спортсменами по бегу, велоспорту и плаванию. Предоставляем долгосрочное сопровождение и консультации экспертов, биомеханические и физиологические адаптации, план тренировок и питания, специализированное оборудование для спортсменов-любителей триатлона, которые системно и осознанно подходят к достижению цели. Наши сотрудники являются экспертами, которые обладают практическими знаниями в предметной области. Мы напряженно работаем на командный результат. Концентрируемся на прибыли, инвестируем в развитие, строим надежные отношения с клиентами и партнерами, обеспечиваем стабильные дивиденды акционерам.
Показываем обществу пример здоровья и красоты физической активности в любом возрасте.

Ценности

- *развитие;*
- *знания;*
- *самореализация;*
- *результат, достигнутый в команде;*
- *здоровье;*
- *прибыль.*

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

MY SPORT EXPERT
НАСТРОЙСЯ НА ПОБЕДУ

MySportExpert - центр спортивной физиологии и биомеханики.

Цели на 3 года

Финансы

- *прибыль - 22 млн руб в год*
- *выручка - 110 млн руб в год*
- *рентабельность - 20%*

Клиенты и маркетинг

- *количество филиалов в России - 5*
- *количество клиентов в год - 2500 чел*
- *количество основных услуг - 5*
- *количество филиалов за рубежом - 2*
- *количество клиентов в год - 500 чел*
- *количество основных услуг - 3*
- *дистрибьюция брендов партнеров - 3*
- *участие в Экспо - 7*

Бизнес-процессы

- *открытие филиалов;*
- *построение системы дистрибьюции*
- *построение системы продаж;*
- *проведение семинаров способствующих продажам;*
- *создание продукта;*
- *участие в выездных мероприятиях - ярмарках-продажах;*
- *участие в выездных мероприятиях по биомеханическому сопровождению. команд*

Персонал и системы

- *построение системы управления персоналом;*
- *построение системы управления финансами;*
- *построение системы управления маркетингом;*
- *построение системы продаж;*
- *построение системы CRM;*
- *построение системы долгосрочного сопровождения клиента;*

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

MY SPORT EXPERT
НАСТРОЙСЯ НА ПОБЕДУ

MySportExpert - центр спортивной физиологии и биомеханики.

2016

Стратегия

Строить международную развивающуюся компанию с центральным офисом в Москве и филиалами в крупных спортивных центрах России, стран СНГ и Европы. Создавать продукты, которые превышают ожидания клиентов, предоставляя долгосрочное сопровождение и консультации экспертов.

Добиваться лидерства на рынке.

Работать со спортсменами мировой элиты.

Обучать и сертифицировать сотрудников. Концентрироваться на прибыли.

Herinckx
TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

1-2 год.
2016 - 2017

Культура - Армия.
Цель - завоевать место на рынке.

Входные данные

- *Наличие сильного лидера*
- *Сопротивление Организационным изменениям*
- *Отсутствие метрик клиентоориентированности*

TOP

- *Обучение На Лидерской программе*
- *Групповые стратегические сессии с бизнес тренером*
- *Индивидуальное наставничество*
- *Ежегодная сверка план - факт*
- *TeamBuilding - Совместное участие в соревнованиях*

- *Открытие и закрытие филиала в Санкт Петербурге*

Middle

HR

- *Треккинг в команде*
- *HR подбор под навыки, опыт и перспективой развития*
- *Определение и настройка коммуникаций в команде*
- *Метод сфокусированного неформального обсуждения.*
- *Операционные и стратегические собрание*
- *Мозговые Штурмы*
- *Настройка, тестирование системы мотивации для сотрудников*
- *TeamBuilding - Совместное участие в соревнованиях*

CRM

- *Настройка коммуникаций с клиентом*
- *Определение учетной системы*

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

1-2 год.
2016 - 2017

Культура - Армия.
Цель - завоевать место на рынке.

Преимущества

- *Наличие маркетинговой стратегии хорошо повлияло на развитие*
- *Делегирование и Вовлечение в стратегическую работу*
- *Динамическая адаптация стратегии*
- *Компания основана на Личности с узкой целевой аудиторией*

Недостатки

- *Отсутствие HR стратегии - замедлило становление клиентоцентричной компании*

Результаты

Вывод проекта в прибыль

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

3 год.
2018

Культура - Оборона
Цель - увеличение оборота

Входные данные

- Следовать тенденциям рынка
- Наличие сильного лидера
- Индивидуальный подход к каждому сотруднику
- Доверие
- Сплоченность команды
- Ориентированность на результат

TOP

- *Групповая стратегическая сессия - HR*
- *Индивидуальное наставничество*
- *Ежегодная сверка план - факт*

Middle

HR

- *Ввод DashBoard с показателями*
- *Работа по scrum*
- *HR подбор под навыки, опыт и перспективой развития*
- *Описание функциональных обязанностей*
- *Ввод эффективного командного KPI,*
- *Тестирование индивидуального KPI - отзывы клиентов*
- *Расширение маркетинговой стратегии за счет вовлечения сотрудников*
- *TeamBuilding - Совместное участие в соревнования*

CRM

- *Автоматизация CRM системы*
- *Определение учетной системы*

Продуктовая линейка

- *Расширение продуктовой линейки*

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

3 год.
2018

Культура - Оборона
Цель - увеличение оборота

Преимущества

- *Наличие командного KPI начинает влиять на сплоченного и участие сотрудников в работе смежных отделов и ведении клиентов*
- *Тестирование индивидуального KPI основанного на отзывах клиентов увеличивает вовлеченность персонала в удержании клиента в компании*
- *Открытие востребованных направлений увеличило процент удержания клиента и LTV*

Недостатки

- *Быстрый рост повлиял на обработку данных*
- *Ускоренный ввод CRM и системы УИТ*

Результаты

Увеличение уровня доверия в команде
Начало цифровизации архитектуры работы компании

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

Философия Agile

Принципы гибкого бизнеса



Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

SCRUM TEAM

Leader



I ensure the team follows Scrum practices and rules.



I manage and define product backlog

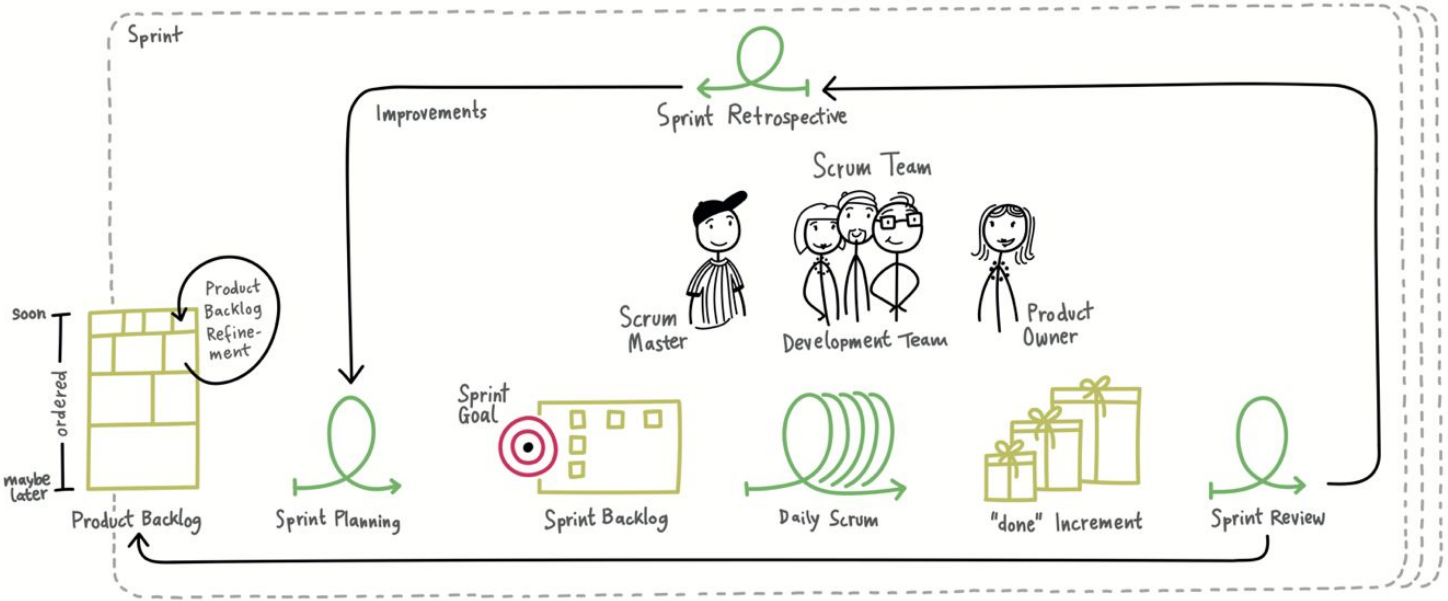
Development Team



We are cross functional team who deliver a done product at the end of each Sprint.

W{ Method Meetup }

Scrum Framework



Empiricism: Transparency, Inspection & Adaptation

Values: Courage, Commitment, Focus, Openness, Respect

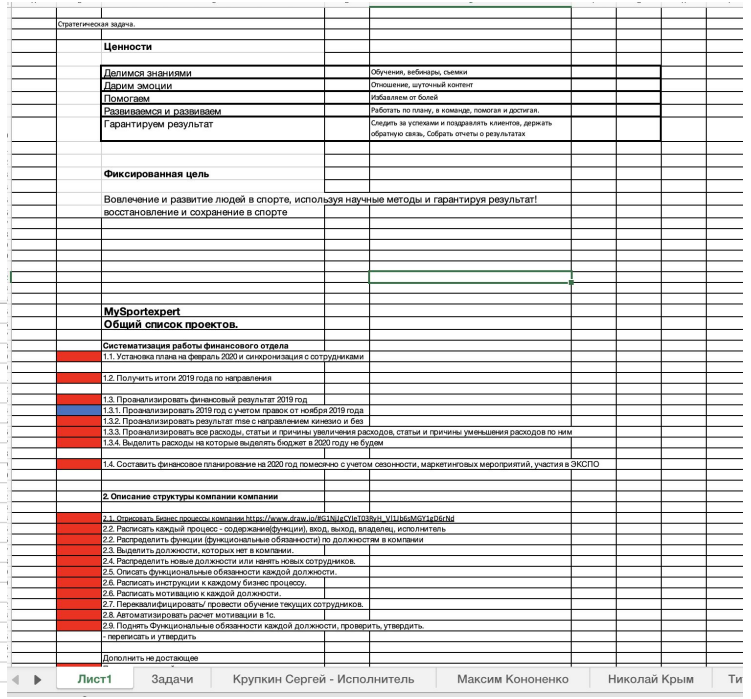
Trust

Method Meetup

Работа по Scrum

https://workflowy.com/s/2020/N6TuKcdMrwSggiyo

ТЗ			ОТМЕТКА	
Программирование				
Сайт				
Подготовка форм для ROI статистики	**60**	**0,50**	**0**	**0**
Опции в записи на мероприятия	**150**	**1,25**	**0**	**0**
Личный кабинет				
Интеграция с CRM Bitrix24				
PDF отчёты из CRM в истории услуг	**260**	**2,17**	**0**	**0**
Покупки абонементов	**170**	**1,42**	**1**	**1,416667**
Параметры клиента (профиль)	**110**	**0,92**	**0**	**0**
Статусы сделок				
Обновление модели статусов	**120**	**1,00**	**1**	**1**
Автоматизация статуса для "оказанной услуги"	**210**	**1,75**	**1**	**1,75**
Рабочее время для оплаты "на месте" в услугах	**160**	**1,33**	**1**	**1,333333**
Постраничная навигация в истории услуг	**80**	**0,67**	**0**	**0**
Промокоды при записи на услуги	**240**	**2,00**	**0**	**0**
Уведомление о скидке для партнёров	**50**	**0,42**	**0**	**0**
Метрики	**90**	**0,75**	**0**	**0**
Административная часть		**0,00**		
Редактирование сеанса		**0,00**		
Набор доступных времён сеанса	**390**	**3,25**	**1**	**3,25**
Актуализация набора доступного оборудования	**530**	**4,42**	**0**	**0**
Раздельное сохранение параметров сеанса	**160**	**1,33**	**1**	**1,333333**
Дата и время	**110**	**0,92**	**1**	**0,916667**
Запись клиента на сеанс		**0,00**		
Создание\выбор клиента при создании записи	**820**	**6,83**	**1**	**6,833333**
Отмена и перенос записи	**370**	**3,08**	**1**	**3,083333**
Сотрудник(и)	**460**	**3,83**	**1**	**3,833333**
Множественное добавление рабочих периодов	**170**	**1,42**		**0**
Покупка подписки клиентом	**200**	**1,67**	**1**	**1,666667**
Интеграция с CRM Bitrix24		**0,00**		
Клиенты	**170**	**1,42**	**0**	**0**
Общее расписание		**0,00**		
Новые клиенты	**80**	**0,67**	**1**	**0,666667**
Записи клиентов на сеанс (Сделки CRM)	**340**	**2,83**	**1**	**2,833333**
Уведомления клиентам и сотрудникам (отмена или изменение)	**220**	**1,83**		**0**



Стратегическая задача.

Ценности

Делимся знаниями	Обучения, вебинары, съемки
Дарим эмоции	Отношение, шуточный контент
Помогаем	Избавляем от болей
Развиваемся и развиваем	Работать по плану, в команде, помогая и достигая.
Гарантируем результат	Следить за успехами и поздравлять клиентов, держать обратную связь, Собрать отчеты о результатах

Фиксированная цель

Вовлечение и развитие людей в спорте, используя научные методы и гарантируя результат!
восстановление и сохранение в спорте

MySportexpert
Общий список проектов.

Систематизация работы финансового отдела

1.1. Установка плана на февраль 2020 и синхронизация с сотрудниками
1.2. Получить итоги 2019 года по направления
1.3. Проанализировать финансовый результат 2019 год
1.3.1. Проанализировать 2019 год с учетом правок от ноября 2019 года
1.3.2. Проанализировать результат mse с направлением кинезио и без
1.3.3. Проанализировать все расходы, статьи и причины увеличения расходов, статьи и причины уменьшения расходов по ним
1.3.4. Выделить расходы на которые выделять бюджет в 2020 году не будем
1.4. Составить финансовое планирование на 2020 год помесячно с учетом сезонности, маркетинговых мероприятий, участия в ЭКСПО

2. Описание структуры компании компании

2.1. Отрисовать бизнес процессы компании https://www.draw.io/#G1NUaCYIeT03ByH_V1IJbGsMGY1eD6rNd
2.2. Расписать каждый процесс - содержание(функции), вход, выход, владелец, исполнитель
2.2. Распределить функции (функциональные обязанности) по должностям в компании
2.3. Выделить должности, которых нет в компании.
2.4. Распределить новые должности или нанять новых сотрудников.
2.5. Описать функциональные обязанности каждой должности.
2.6. Расписать инструкции к каждому бизнес процессу.
2.6. Расписать мотивацию к каждой должности.
2.7. Переквалифицировать/ провести обучение текущих сотрудников.
2.8. Автоматизировать расчет мотивации в 1с.
2.9. Поднять Функциональные обязанности каждой должности, проверить, утвердить.
- переписать и утвердить

Дополнить не достающее

Лист1 | Задачи | Крупкин Сергей - Исполнитель | Максим Кононенко | Николай Крым | Ти

Битрикс

Method Meetup

4 год.
2019

Культура - семья
Цель - расширение и фокус на клиентоцентричность

Входные данные

- Расширение услуг до 6
- Увеличение коллектива
- Возможность закрывать запрос клиента услугами внутри компании

TOP

- *Групповая стратегическая сессия - отдел продаж*
- *Индивидуальное наставничество*
- *Ежегодная сверка план - факт*
- *Корпоративное обучение “Pro Активность”*

Middle

HR

- *Подбор сотрудников с учетом ф. об.*
- *Ввод обновленного KPI - (возвращаемость клиента, прохождение полного цикла услуг компании)*
- *Введены коученговые собрания с сотрудниками*
- *TeamBuilding - Совместное участие в соревнования*

CRM

- *Идет процесс синхронизации CRM +1c+web приложение,*
- *Автоматизация фин. стратегии*
- *Введены digital услуги*

Расширение продуктовой линейки

- *Создание сообщества*

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

4 год.
2019

Культура - семья
Цель - расширение и фокус на клиентоцентричность

Преимущества

- *Ввод и результаты командного и индивидуального KPI позволили измерять показатель процент удержания клиента и LTV*

Результаты

- Увеличение заявок на 12 %,
- Увеличена скорость обработки заявки на 25% по
- Увеличено количество клиентов и прибыль компании на 3 % за 3 месяца по итогам организации сообщества

Herinckx TRADE SOLUTIONS

W^L { Method Meetup }

5 год.
2020

Культура - совет старейшин
Цель - пересборка и фокус на клиентоцентричность

Входные данные

- Ребрендинг
- Пандемия

TOP

- *Стратегическое планирование по методы дизайн мышления с участием всей команды и клиентов*

Middle

HR

- *Пересборка компании после пандемии с использованием методов дизайн мышления*
- *Вовлечение сотрудников в стратегическое планирование*
- *Набор новой команды после пандемии с учетом ф. об.*
- *Работа по скриптам клиентоориетированности*

CRM

- *Запуск онлайн записи в приложении*
- *Автоматические рассылки согласно алгоритмам*
- *Ввод предоставление digital услуг в период пандемии*
- *Запуск обучающих курсов*

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

5 год.
2020

Культура - совет старейшин
Цель - пересборка и фокус на клиентоцентричность

Преимущества

- *Доверие в команде помогло быстро перейти на Online работу*
- *Наличие ф. об., системы регулярных собраний, dashboard позволили быстро восстановиться после пандемии*
- *Лояльность клиентов позволили держать уровень дохода за счет доверия и переход на онлайн услуги*

Недостатки

- *Уход ценных сотрудников*

Результаты

Лояльность клиентов помогли за 2 месяца пересобрать стратегию компании и запустить MySportExpert2.0

Herinckx
TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

Метрики для изменения клиентоориентированности внутри компании

- Индекс потребительской лояльности NPS
- Пожизненная ценность клиента (CLV)
- Процент оттока клиентов churn rate
- Сегментация клиентов
- Анализ результатов опросов, жалобы, вопросы и отзывы

Herinckx TRADE SOLUTIONS

Method Meetup

MySportExpert - центр спортивной физиологии и биомеханики.

MY SPORT EXPERT
НАСТРОЙСЯ НА ПОБЕДУ

2016

2021

MySportExpert
НАСТРОЙСЯ НА ПОБЕДУ

Год	Услуги, шт	Ун.Клиентов,ч	Команда, ч	Сред. чек, р	Выручка, р	Прибыль,р	NPS	CLV
начало, 2016	3	-	6	5500	-	-	-	-
2016	3	900	8	6000	11000000	1870000	-	-
2017	4	1500	9	7000	18000000	3060000	-	-
2018	6	2200	15	9500	21000000	3570000	-	-
2019	7	3500	18	10000	27000000	4590000	40%	1,56
2020	7	2500	20	9500	20000000	3400000	45%	1,67

Herinckx
TRADE SOLUTIONS

WL { Method Meetup }

Спасибо за внимание!

Нина Сухарева
Руководитель проекта, HTS
https://t.me/missninel
https://www.instagram.com/agile_nina/
sukharevanina@gmail.com



Herinckx TRADE SOLUTIONS