Шпаргалка по управлению командой

Расписание, оплата и удержание хороших сотрудников на одной странице.

Расписание

- Публикуйте график минимум за неделю, а лучше за две. Люди строят под него свою жизнь.
- Собирайте пожелания по сменам письменно и обновляйте их каждый месяц.
- Чередуйте выходные и непопулярные смены и ведите учёт, чтобы всё было честно.
- Учитывайте дорогу между заказами и уточните, как её оплачивать по местному закону.
- Оставляйте запас между заказами. Работа затягивается.
- За график отвечает один человек. Обмены сменами идут через него и письменно.
- Ставьте людей по навыкам и по клиенту: постоянные клиенты любят знакомые лица.
- Держите короткий список тех, кто может срочно подменить.

Оплата

Модель	Подходит	Учтите
Почасовая	Работа разная	Чем медленнее, тем дороже заказ
За заказ	Поощрить быструю работу	Качество может падать; в час не ниже минимума по закону
Процент	Красота и уход, продажи	Доход скачет вместе с записями
Оклад + бонус	Стабильность и стимул	Чёткие, измеримые правила бонуса

- Платите всегда в один и тот же день.
- Давайте письменную расшифровку: часы или заказы, ставка, бонусы, чаевые, удержания.
- Решите, как делятся чаевые, запишите это и придерживайтесь правила.
- Пересматривайте оплату раз в год и заранее говорите, когда это будет.
- Уточните у бухгалтера или в трудовой инспекции: минимальная оплата, сверхурочные, отпускные, договоры, сотрудник или подрядчик.

Как удержать хороших людей

- Первую неделю новичок работает в паре с опытным коллегой и по чеклистам. Поговорите с ним после первого дня и после первой недели.
- Пишите чеклисты по услугам: меньше ошибок, быстрее обучение, меньше зависимости от вас.
- Раз в месяц говорите один на один: что идёт хорошо, что мешает, чему хочется научиться.
- Благодарите конкретно: назовите заказ и что в нём было хорошо.
- Передавайте похвалу от клиентов в тот же день.
- Покажите путь роста (старший, бригадир, наставник) и оплату на каждом шаге.
- Быстро чините технику и докупайте расходники: иначе теряете людей, а не только время.
- Когда человек уходит, спросите почему и запишите ответ.

Дела владельца на неделю

- [ ] Опубликуйте график на следующую неделю.
- [ ] Подтвердите часы, обмены сменами и отгулы.
- [ ] Проверьте по чеклисту один заказ каждого сотрудника.
- [ ] Поделитесь с командой одним отзывом клиента.
- [ ] Запишите одну вещь, которую нужно исправить в работе команды.

Общая информация, не юридическая консультация. Трудовое право в разных странах отличается.