Шпаргалка з управління командою

Розклад, оплата й утримання хороших людей на одній сторінці.

Розклад

- Публікуйте розклад щонайменше за тиждень, а краще за два. Люди планують за ним своє життя.
- Збирайте письмово, хто коли може працювати, і щомісяця просіть оновити ці дані.
- Чергуйте вихідні й непопулярні зміни і ведіть облік, щоб усе було чесно.
- Плануйте дорогу між замовленнями й перевірте, як її оплачувати за місцевим законом.
- Лишайте запас часу: роботи затягуються.
- Розклад веде одна людина. Обмінюватися змінами можна лише через неї і письмово.
- Розподіляйте роботу за навичками й клієнтами. Постійні клієнти люблять знайомі обличчя.
- Майте список тих, хто може швидко підмінити.

Оплата

Модель	Добре для	На що зважати
Погодинна	Різної роботи	Повільніша робота дає більше за замовлення
За замовлення	Заохочення ефективності	Якість може падати; заробіток за годину має бути не нижчим за законний мінімум
Комісія	Краси, здоров'я, продажів	Дохід коливається разом із кількістю записів
Оклад + бонус	Стабільності зі стимулом	Правила бонусу мають бути чіткими й вимірюваними

- Платіть завжди в той самий день.
- Давайте письмовий розрахунок: години чи замовлення, ставка, бонуси, чайові, утримання.
- Як ділити чайові: вирішіть, запишіть, виконуйте.
- Переглядайте оплату раз на рік і заздалегідь кажіть, коли це буде.
- Уточніть у бухгалтера або в інспекції праці: мінімальна зарплата, понаднормові, відпускні, договори і хто є працівником, а хто підрядником.

Як утримати хороших людей

- У перший тиждень дайте новачкові досвідченого напарника й чеклісти робіт, поговоріть із ним після першого дня і першого тижня.
- Майте чеклісти для послуг: менше помилок, швидше навчання, менша залежність від вас.
- Щомісяця коротко говоріть віч-на-віч: що вдається, що заважає, чого хочеться навчитися.
- Дякуйте конкретно: назвіть роботу і що в ній було добре.
- Передавайте похвалу від клієнтів того ж дня.
- Покажіть шлях розвитку (старший спеціаліст, керівник команди, наставник) і скільки платять на кожному кроці.
- Швидко лагодьте зламане обладнання й докуповуйте матеріали, яких бракує. Через це ви втрачаєте людей, а не лише час.
- Коли хтось іде, запитайте чому і запишіть.

Щотижневі справи власника

- [ ] Опублікуйте розклад на наступний тиждень.
- [ ] Затвердьте години, заміни й відгули.
- [ ] Перевірте одне замовлення кожного працівника за чеклістом.
- [ ] Поділіться з командою одним відгуком клієнта.
- [ ] Запишіть одну річ, яку треба виправити в роботі команди.

Загальна інформація, не юридична консультація. Трудове право в різних країнах відрізняється.