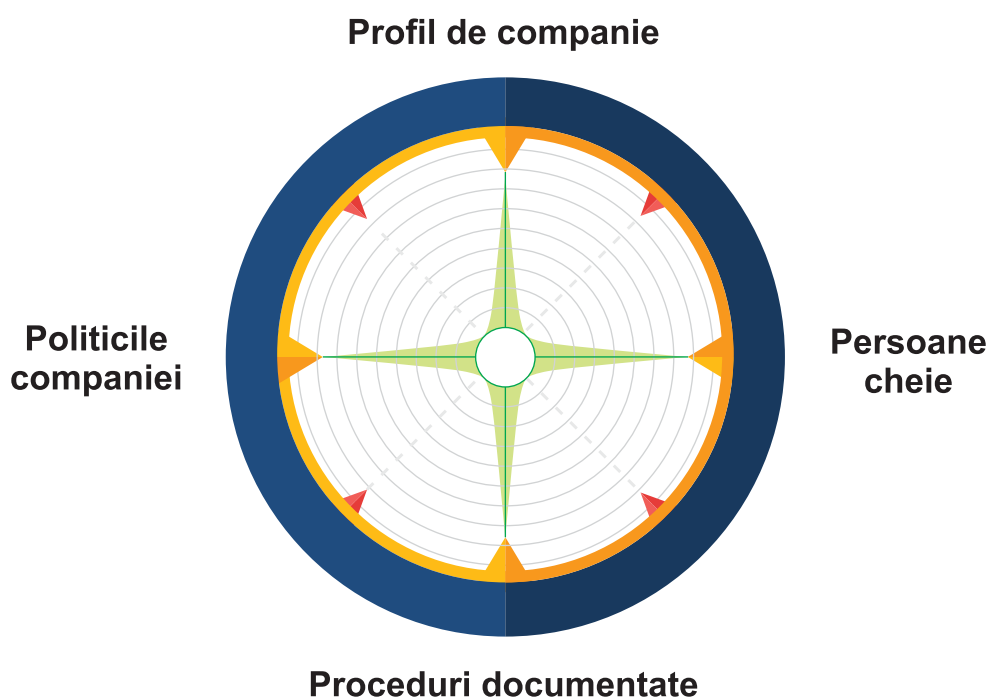


BUSOLA ORGANIZAȚIONALĂ



Cele 4 manuale pentru orientarea organizațională în cadrul companiei:

1. Profil de companie
2. Persoane cheie
3. Politicile companiei
4. Procedurile companiei

MANUAL PROFIL DE COMPANIE

Cuprins orientativ

- Video "Bun venit"
- Istoria companiei
- Poveste fondatoare
- Artefacte

- Viziune
- Misiune
- Valori
- Brand

- Glosar (termeni importanti/ jargon)
- Standarde de calitate
- Piață/ Industrie
- Clienți

- Furnizori principali
- VIP's (persoane importante pentru companie)
- Concurenți
- Produse/servicii

- Softuri
- Instrumente
- Cum funcționează business-ul (revenue model – drumul critic al clientului)

- Informații de bază ale companiei :
 - Adresa
 - Telefon
 - Program de lucru
 - Conturi de social media
 - Parcare
 - Hartă sediu

MANUAL PERSOANE CHEIE

Cuprins orientativ

- Numele angajaților
- Funcția angajaților

- Experiența angajaților
- Departamente

- Responsabilități
- Organigrama / Diagrama de responsabilități

- Imagini/ video-uri cu angajați
- Program de lucru

- Rezultatele evaluării angajaților
- Calendar de evenimente

- Sistem de proiect management (informatic)
- Soft-uri de chat (și altele)

- Biografia angajaților
- Contul de social media/contact

MANUAL POLITICILE COMPANIEI

Cuprins orientativ

- Politici legale
- Acord de confidențialitate

- Conflict de interese
- Politica de demisie/încetare a contractului

- Politica privind drogurile și alcoolul
- Etică și politici de conduit

- Politica de neconcurență
- Politica de nediscriminare

- Folosirea bunurilor companiei
- Plagiarismul

- Politica de călătorii
- Codul vestimentar

- Bullying
- Legi bazate pe locația companiei

- Pachete de beneficii
- Concediu medical/ Plata concediului de odihnă

- Politica de plecare
- Raportarea incalcarii politicilor

MANUAL PROCEDURILE COMPANIEI

Cuprins orientativ

Sistemul de organizare al acestor proceduri poate fi gândit pe funcțiunile cheie ale firmei. Alege care sunt cele mai importante proceduri care ar merita să fie primele documentate în sistemul tău de organizare.

Posibile procese care merită documentate:

→ Angajare

- Recrutare talente
- Anunțuri de angajare
- Verificare CV-uri și istoric personal
- Onboarding pentru angajații noi

→ Performanță și compensare

- Trimitere sondaje și formulare feedback
- Facilitarea evaluărilor de performanță
- Conceperea planurilor de educație
- Organizare evenimente/ team building-uri

→ Finanțe și contabilitate

- Salarizare
- Emitere facturi clienți
- Procesul de colectare (încasare)
- Depozite bancare
- Plata stimulentei și a bonusurilor

→ Operațiuni

- Format întâlniri
- Creare agendă ședințe
- Facilitare planificare anuală /trimestrială
- Proces selecționare furnizori
- Comandă consumabile
- Asigurarea calității

→ **Marketing**

- Crearea unui calendar pentru conținut
- Postări pe social media (pentru fiecare platformă)
- Colectare testimoniale clienți
- Editare video
- Gestionarea blogului companiei

→ **Lead-uri și vânzări**

- Utilizarea CRM-ului
- Script-uri email și telefon
- Proceduri follow-up
- Discount-uri
- Vizită la client
- Prezentări de vânzare
- Upsell și Downsell
- Gestionarea reînnoirii contractelor
- Solicitarea de referințe

→ **Suport clienți**

- Răspuns la tichete de asistență
- Gestionarea clienților importanți
- Acceptarea rambursărilor
- Modificarea prețurilor
- Solicități de feedback clienți

→ **Echipamente**

- Mentenanță soft-uri
- Instalare hardware
- Managementul datelor
- Achiziții echipamente noi
- Device-uri autorizate
- Firewall și securitate

→ **Elementele unei proceduri/proces documentat**

Se folosește fisa optimal stabilizată pentru descrierea completă a procedurii