

ОЦЕНКА СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ НА ПРИМЕРЕ АВТОСАЛОНА ЛЕКСУС - ВОЛГОГРАД

Научный руководитель – Шиндряева Ирина Викторовна

Холодковская Ксения Сергеевна

Студент (магистр)

Волгоградский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной
службы, Волгоград, Россия

E-mail: Kholodkovskaya@yandex.ru

На сегодняшний день в системе управления персоналом в организации, в ситуации, когда и работник, и работодатель стремятся к реализации своих экономических интересов, появляется проблема формирования и развития конкурентных преимуществ работников. Работник во время трудового процесса может совершать ошибки, которые могут носить преднамеренный и не преднамеренный характер. Это называется «человеческим фактором». Подобные ошибки носят отрицательный характер и оказывают влияние на конкурентные преимущества не только персонала, но и фирмы в целом.

Чтобы компания выпускала качественные товары и предоставляла соответствующие услуги необходимо качественно организовать процессы труда и управлять не только ими, но и персоналом.

Организация внутреннего контроля является неотъемлемым элементом всех процессов, происходящих внутри организации, а также в системе управления и развития конкурентоспособности персонала. Элементы и сам механизм системы внутреннего контроля развиваются по мере развития самой организации, что повышает эффективность и конкурентоспособность деятельности не только персонала, но и организации в целом. Очевидно, что организация с налаженной системой внутреннего контроля имеет ряд существенных преимуществ перед конкурентами на рынке. К таким преимуществам можно отнести высокий уровень мотивации персонала, оптимизация трудовых ресурсов, более высокое качество продукции или услуг и др. [1]

Под системой внутреннего контроля понимается набор проверочных механизмов, которые связаны в единую аналитическую систему. При проверке условий хозяйствования в этой системе дается оценка работнику или подтверждаются его показатели по системе мотивации.

Одним из вариантов внутреннего контроля сотрудников автосалона Лексус - Волгоград является система Retail - online. Цель Retail - online заключатся в следующем: она помогает менеджерам отдела продаж и сервисным консультантам продавать услуги автосалона. Сотрудники отдела продаж и сотрудники сервиса получают особый гаджет, который фиксирует общение с клиентом, а сотрудники отдела соблюдения стандартов (ОКСС) в режиме online анализируют общение между сотрудником и клиентом на предмет соблюдения стандартов компании, используя дополнительные данные из CRM и с камер видеонаблюдения в дилерских центрах.

По итогам оценки реального общения становится понятно, все ли пожелания клиента были услышаны, все ли вербальные и невербальные знаки были правильно интерпретированы, действительно ли предоставили клиенту полную информацию, насколько качественным было сервисное обслуживание, все ли данные занесены в CRM и т.д. Результатом проведенной работы становятся детальные рекомендации руководителя сотруднику: что необходимо улучшить, чтобы стать еще более успешным.

Система Retail - online позволяет провести анализ действующей системы продаж автосалона на новом уровне, благодаря чему можно определить зоны роста, а также новаторские технологии продаж. Проект Retail On-Line сделал возможным получать наиболее удачные и результативные примеры общения с клиентами и делать их доступными для всех сотрудников компании. Становится возможным увидеть как сотрудники, правильно применяя коммуникационные техники в общении с клиентами, выстраивают взаимодействие, ведущее к удовлетворению потребностей клиента и достижению целей компании. Retail - online направлен на внутреннюю мотивацию сотрудников, а также дает возможность оценить слабые места фирмы и скорректировать стандарты в соответствии с реальными потребностями клиентов. Коммуникационные техники в общении - это алгоритмы цивилизованного взаимодействия двух человек, заинтересованных в результате. Когда профессионал правильно применяет тот или иной инструмент коммуникации, это незаметно неискушенному наблюдателю, т.к. профессионал делает это так искусно, что выглядит такое общение естественно и непринужденно.

Более того, проект Retail - online дает возможность самим сотрудникам существенно повысить свою эффективность и успешность. Для обеспечения скорости коммуникации информация о результатах общения появляется в программе 1С сразу в момент оценки. Такая оценка в реальном времени позволяет менеджеру донести нужную информацию до клиента по горячим следам, что фактически, может поставить финальный аккорд, чтобы в итоге продажа состоялась. Также обратная связь, которую регулярно получают сотрудники, позволяет им проанализировать свою деятельность и понять, каким аспектам стоит уделить более пристальное внимание.

Таким образом, применяя рассмотренную систему внутреннего контроля в организации, возможно, получить оценку принятых решений не только по качественным, но и по количественным показателям. При взаимодействии системы мотивации и стимулирования персонала через систему внутреннего контроля возникают дополнительные коэффициенты оценки, позволяющие уменьшить мотивационную составляющую либо подтвердить ее правомерность.

Список использованных источников:

1. Емелина, Т. А. Обучение персонала как основной метод повышения конкурентоспособности работников на внутрифирменных рынках труда: проблемы и пути их решения / Т.А Емелина, Н. В. Горнастаева // Молодой ученый. — 2015. -№ 18(98). — С. 258
2. Емелина Т. А., Курганова В. А. Организация системы внутреннего контроля на предприятии как повышение конкурентоспособности персонала // Молодой ученый. — 2015. — №22. — С. 386-388. — URL <https://moluch.ru/archive/102/23349/> (дата обращения: 17.02.2018).