

Силуков, Кирилл Васильевич.

Супер... супервайзер / К. В. Силуков. - М.: ГроссМедиа : РОСБУХ, 2008. - 144 с.

*Должность «супервайзер» - американское изобретение начала 70-х годов теперь уже прошлого века. Само слово имеет английские корни — supervisor («Надсмотрщик», «надзирающий»). Появление такой должности в американских компаниях вызвано развитием технологий и необходимостью усиления контроля за персоналом. С приходом западных технологий в России появилась и «прижилась» должность «супервайзера». Супервайзер — это именно должность, а не рабочая специальность.*

*Супервайзер — это 50% руководителя и 50% — специалиста по продажам. Он контролирует работу торговых агентов, за ним закреплены VIP-клиенты, он проводит постоянный аудит работы торговых представителей (наблюдает работу торгового агента в «поле», опрашивает клиентов после работы торгового агента и т.д.). Одна из немаловажных функций супервайзера — это обучение торговых агентов.*

*Эта книга поможет вам подробно разобраться в работе супервайзера, понять, что и как он должен делать. Вы познакомитесь со стандартными системами планирования и отчетности, научитесь правильно контролировать работу подчиненных. Вы узнаете, с какими трудностями сталкиваются супервайзеры, и как правильно решать их.*

*С этой книгой вы сможете стать успешным супервайзером, умеющим правильно и эффективно организовать не только свою работу, но и работу подчиненных!*

## Содержание

1. Стандарты работы ТП. Что это такое, зачем они нужны?
2. Стандарты, принятые в Компании для ТП
3. Стандарты, принятые в Компании для СВ
4. Доска показателей работы ТП
5. План визитов
6. Карточка клиента и маршрутный лист
  - 6.1. Реестр заявок и денежный отчет
7. Выход СВ на маршрут с ТП
8. Задача. Основные характеристики и правила постановки
9. Контроль
  - 9.1. Факторы
  - 9.2. Виды контроля
  - 9.3. Обратная связь по результатам контроля
  - 9.4. Ошибки контроля
10. Мотивация персонала
  - 10.1. Нефинансовая мотивация
  - 10.2. Основные виды мотиваций, применяемые в коммерции
  - 10.3. Виды вознаграждения
  - 10.4. Методы прекращения нежелательного поведения
    - 10.4.1. Методы, при которых используется формальная власть и высока вероятность снижения авторитета руководителя при их неправильном применении
    - 10.4.2. Методы, при которых используется неформальная власть и вероятность снижения авторитета руководителя при их неправильном применении значительно ниже
  - 10.5. Финансовая мотивация
11. Линейки продукции
12. Стандартная отчетность супервайзера
13. Планирование

14. Виды власти, используемые СВ для эффективного управления командой..

15. Управленческое решение

16. Финансовая дисциплина торговых представителей и экспедиторов.

Ответственность за ее нарушение

17. Порядок работы с ДЗ

18. Правила проведения плановых сверок с контрагентами

19. Процедура первичного обучения и ввода в должность вновь набранных

ТП

20. Занятие с СВ