

Чек-лист собственника: как нанять и удержать сильного администратора

4 раздела · 12 пунктов · Перед наймом · Подбор · Испытательный · Удержание

01 Перед наймом

- ☐ **KPI и модель оплаты** — прописать KPI, согласовать сетку грейдов и модель оплаты
- ☐ **Программа 30/60/90** — подготовить программу адаптации 30/60/90 дней

02 На этапе подбора

- ☐ **Кейс «продай карту»** — попросить кандидата «продать» карту по базовому скрипту
- ☐ **ИТ-навыки в CRM** — проверить ИТ-навыки на учебной базе CRM
- ☐ **Оплачиваемая смена** — назначить оплачиваемую пробную смену

03 На испытательном сроке

- ☐ **KPI 30 / 60 / 90** — зафиксировать KPI-цели на 30, 60 и 90 дней
- ☐ **Еженедельная обратная связь** — обеспечить качественную еженедельную обратную связь
- ☐ **Старший наставник** — назначить старшего наставника на период стажировки

04 После испытательного — удержание и контроль

- ☐ **1:1 по KPI-дашборду** — внедрить ежемесячный 1:1 разбор KPI-дашборда
- ☐ **Тайный покупатель** — запустить регулярный аудит качества и прослушивание звонков
- ☐ **Признаки сильного профи** — выполнение плана, NPS выше среднего, низкая доля отказов
- ☐ **Красные флаги на 60 дне** — при обнаружении расставаться без сожаления