

БИЛЛЬ О МИССИИ
ЦЕЛЯХ И ЗАДАЧАХ.

группы компаний
ПРИОРИТЕТ.



ПРЕДИСЛОВИЕ.

Как Вам известно компания приоритет была создана 7 февраля 2014 года, и к настоящему времени из одной компании и одного офиса мы выросли в сеть миграционных центров расположенных в Москве, Московской области и Алтайском крае. Штат сотрудников изначально был 2 человека на данный момент в группе наших компании работает более 20-ти человек, наш сайт ежемесячно посещает более 2000 человек в совокупности наши офисы ежедневно в среднем посещают более 50-ти человек. Нетрудно посчитать что в год через наши офисы проходит более 15 000 человек, а на сайте бывают более 24 000 посетителей. И вместо одной организации мы выросли в Группу компаний ПРИОПИТЕТ (ГК ПРИОРИТЕТ) куда входят ООО «ПРИОРИТЕТ», ООО «АНАТ» и ЧОУ «ПРИОРИТЕТ ПЛЮС».

Наша компания планирует развиваться в ещё больших темпах. Мы благодарны Всем нашим сотрудникам за хорошую работу и качественное обслуживание наших клиентов, без их опыта и хорошего сервиса в обслуживании мы бы не смогли добиться таких хороших результатов роста.

Изначально наша организация позиционировал себя как бюро переводов, но вы наверное уже все заметили, что сейчас мы берем курс на позицию миграционного центра, так как услуги по переводам текста занимают всего лишь одну четвёртую часть от всех услуг которые мы оказываем для наших клиентов. В связи с этим настало время выработать миссию компании четкие задачи и точные цели, о которых должен знать каждый сотрудник компании и работать для достижения компаний её целей и задач, не уклоняясь от миссии, которую мы несём в мир.

*Никакое дело нельзя хорошо сделать, если неизвестно, чего хотят достигнуть.
Макаренко, Антон Семёнович.*

МИССИЯ ГК ПРИОРИТЕТ.

- ✔ *Предоставление широкого спектра высококачественных услуг, что способствует улучшению жизни наших клиентов.*
 - ✔ *Мы сильны нашим сервисом в обслуживании и дорожим каждым клиентом.*
 - ✔ *Мы делаем всё, что бы каждый наш клиент оставался с нами на долгие годы.*
-

ЦЕЛИ ГК ПРИОРИТЕТ.

- Каждые 6 месяцев вводить новую группу услуг, которые будут оказывать в отделениях нашей компании не только для иностранных граждан, но и для россиян. (в этом году это продажа авиа ж/д билетов во всех отделениях ГК «ПРИОРИТЕТ», а на сайте возможность поиска вакансий для мигрантов).
- Ежемесячное увеличение потока клиентов и выручки, как следствие рост зарплат наших сотрудников в отделениях. (так же будут регулярно проводится акции для мотивации сотрудников по увеличению количества и качества предоставляемых услуг)
- Создание сети отделений по всей России и ближнему зарубежью.
- Привлечение партнеров по франшизе для упрощения открытия офисов в других городах.
- Регулярное информирование сотрудников о изменениях миграционного права.
- Предоставление доступа к полной информации об оказываемых услугах.
- Проведение регулярных проверок сервиса обслуживания в отделениях путём проведения контрольных закупок тайным покупателем.
- Быть лучше, быстрее, добрее и честнее наших конкурентов, по мнению клиентов.

ЗАДАЧИ ГК ПРИОРИТЕТ.

- ✔ *КОНТРОЛЬ о знаний сотрудников всех информационных писем которые руководство предоставляет для изучения. Ввести регулярное проф. тестирование сотрудников по информационным письмам.*
- ✔ *Мотивировать сотрудников, быть очень вежливыми и внимательными с клиентами. Они обязательно, должны выяснять какие дополнительные услуги могут потребоваться клиенту сейчас и в дальнейшем, рассказывать про актуальные акции, а так же давать полные консультации по миграционным вопросам, что приведёт к лояльности наших клиентов.*
- ✔ *Обучить сотрудников использовать в работе информационные ресурсы с нашего сайта и из групп социальных сетей для поиска информации нужной для клиентов.*
- ✔ *ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ И ИСПОЛНЯТЬ КАЖДЫЙ: Наши сотрудники никогда не говорят клиентам: « Я не знаю; этот вопрос не ко мне; я не могу вам ничем помочь» и т.п. На любой вопрос даже не относящийся к нашим услугам напрямую можно дать хотя бы какой-то простенький совет.*

- ✔ *Ценить и уважать коллег, помогать друг другу, руководству стараться замотивировать каждого сотрудника быть более чуткими, отзывчивыми и лояльными к клиентам.*
- ✔ *ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА! Если клиент к нам пришел, мы должны сделать так, чтобы он захотел рассказать о нас друзьям и обращаться в будущем только к нам.*
- ✔ *Если клиент звонит нам по телефону то Цель разговора нашего сотрудника добиться того чтобы клиент пришел в офис.*
- ✔ *Внедрить CRM систему, для работы с клиентами, что даст возможность получать полную информацию и историю обращений клиента в любое наше отделение.*
- ✔ *Внедрение новых должностей, возможность карьерного роста сотрудников, и смены вида деятельности при желании.*
- ✔ *Создание тендерного отдела.*
- ✔ *Непрерывная работа над улучшением качества предоставляемых услуг.*

ПОСЛЕСЛОВИЕ.

Наш успех является прямым результатом нашего уникального способа существования. Мы требуем, чтобы наши люди были чрезвычайно открытыми, отзывчивыми, и помогали друг другу, рассматривали ошибки и недостатки как хорошую вещь, которая ведет к улучшению работы компании и инновациям. Благодаря постоянному стремлению к самым высоким уровням сервиса и совершенства мы делаем значимую работу и создаём содержательные отношения в коллективе.

Мы идеалистичны и практичны. Мы считаем, что создание отличных результатов требует постановки амбициозных целей. Наши принципы - это способы решения ситуаций. Это постоянный контроль о нашем понимании того, что хорошо работает и привлекает клиентов. Мы ценим независимое мышление, мы призываем вас читать и оценивать для себя, нашу миссию и корпоративную этику.

Мы мечтаем давать колоссальный карьерный рост нашим сотрудникам. Мы хотим чтобы те люди которые прошли с нами долгий путь в нашем развитии в итоге становились топ-менеджерами, региональными директорами или руководителями проектов в ГК «ПРИОРИТЕТ» с хорошей заработной платой и сохраняли любовь к нашей компании и чтили наши ценности как свои собственные.

С Уважением и доверием, дирекция ГК «ПРИОРИТЕТ»