

Управленческий Марафон
[17/20] Молчание – золото? или
Как повысить ценность своей работы

<https://stratoplan-school.com/>

Однажды февральским вечером...



Цена вопроса:
30 минут ожидания
30 \$
3 минуты работы

В чем проблема?
Почему недоволен
клиент?



Цена или ценность?



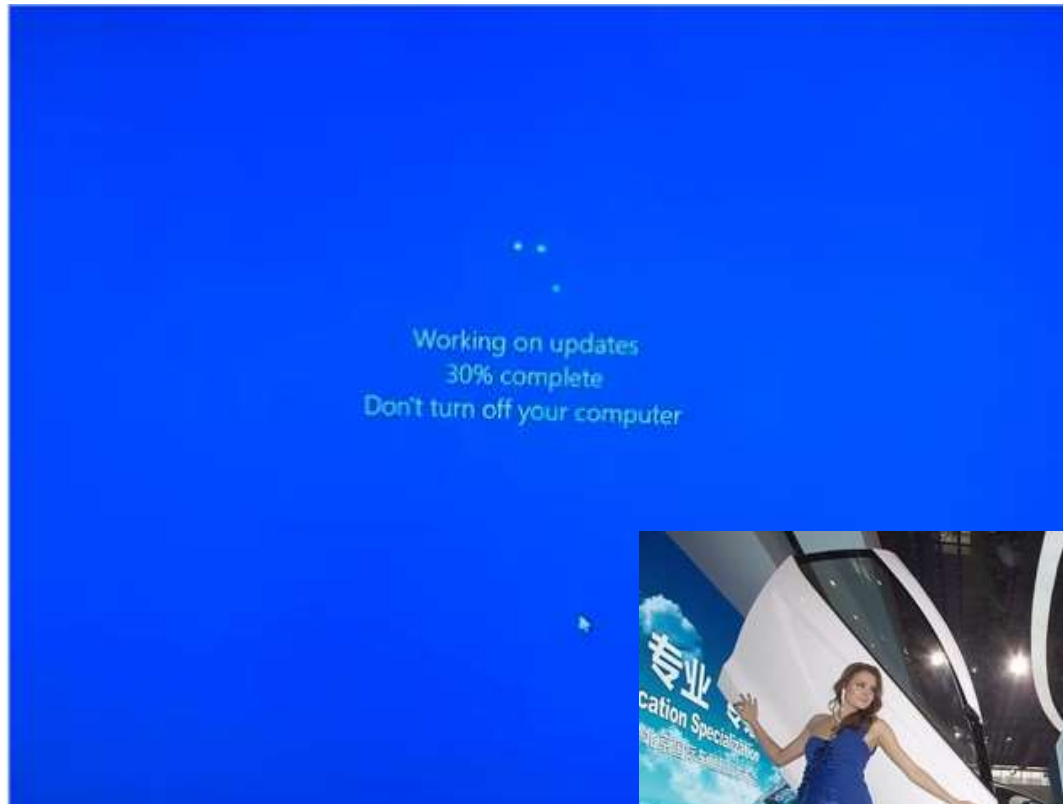
Цена – то, что мы платим.

Ценность – то, что получаем.

Что вы, как клиенты, покупатели,
цените в продукте или сервисе?



И поставщики это знают и используют



Ключевой феномен - labor illusion



Labor illusion (иллюзия труда или иллюзия усилий) – феномен в поведенческой экономике:

когнитивное искажение, которое состоит в том, что клиент воспринимает продукт или услугу более ценными, если считает, что в их создание или доставку было вложено больше труда.

Применение



DOMINO'S TRACKER®

- 1 ORDER PLACED
- 2 PREP
- 3 BAKE
- 4 QUALITY CHECK
- 5 READY FOR PICKUP

PATENT PENDING

YOUR ORDER IS IN THE OVEN!

Shahla started baking your order at 06:31 PM

Прозрачность процессов

Применение



Уникальность предложения

Применение



Исключительность сервиса

Применение



D Open Room
Board 16

VITAS ELBLAG: 73 IMPs
CRACOVIA: 72 IMPs

W Starkowski
♠ J4
♥ 10832
♦ AJ76
♣ 1082

S Russyan
♠ A8753
♥ AJ4
♦ 4
♣ KJ94

Play (k)

Starko	Kowals	Kwiecie	Russya
Pass	1NT	Pass	2♥
Pass	2♠	Pass	3♣
Pass	4♠	Pass	Pass
Pass			

N Kowalski
♠ KQ62
♥ Q97
♦ KQ85
♣ Q6

E Kwiecen
♠ 109
♥ K65
♦ 10932
♣ A753

Card markers on table: ♦ A, ♦ 5, ♦ 4, ♦ 9

Спортивные комментаторы, или Каждый мнит себя стратегом, видя бой со стороны

Применение. Based on the True Story



Кадр из сериала «Офис»

А что, если не...



1. Ваша команда для клиента – «черный ящик» = ждите подозрения и придирки
2. Вы для руководителя – «гонец» с проблемой
3. А если еще о ваших результатах узнают не от вас...
4. Встречное решение от руководителя: микроменеджмент

И снова о личном



Работа со страхами
клиента



Экология технологии



- Хозяйка, опасности подстерегали нас на каждом шагу!
- Пули свистели над головой.
- Просим увеличить награду!
- Меньше — можно! Больше — ни-ни!



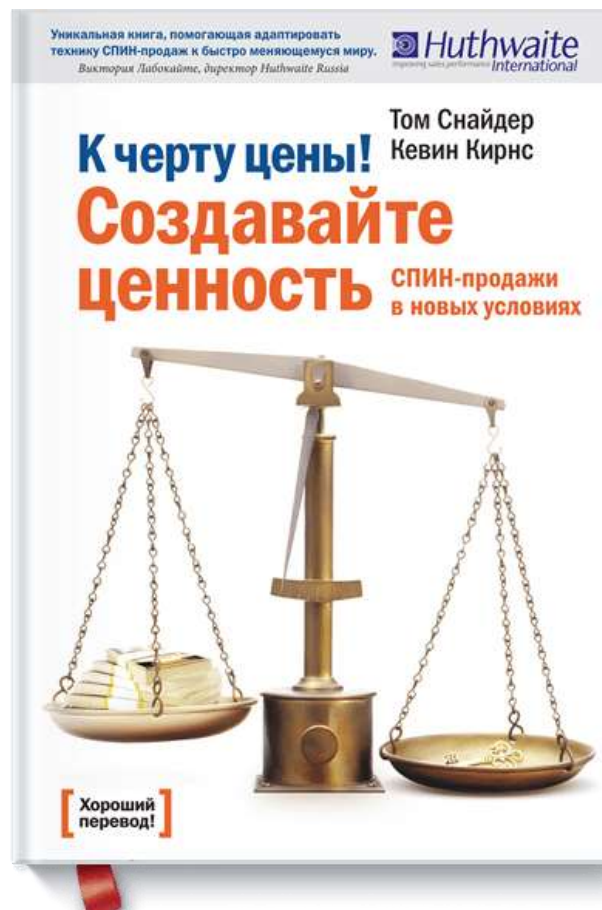
Не врём! Остаёмся в реальности!

Как опробовать на себе?



1. Авто-комментатор – при выполнении стандартной задачи проговаривайте мысленно (или даже вслух), в чем смысл и польза ваших действий. Почему выбираете этот вариант или инструмент, а не другой. Кто и какую выгоду получит, когда задача будет выполнена. *Кстати, пригодится на интервью в MAANG*
2. Ценностные отрезки времени – в телефоне или в календаре установите «напоминалку» на каждые 2 часа рабочего времени. Когда сигнал сработает – сделайте паузу на 5-7 минут, устройте «перепросмотр» того, что вы делали эти 2 часа. **ВАЖНО!** Глаголы (не существительные) НЕсовершенного времени. После этого спросите себя, в чем ценность этих действий для будущих успехов?
3. 5 успехов дня. Вечером, перед отходом ко сну, перечислите 5 «маленьких побед» (small step wins) этого дня

Что почитать?





Спасибо!

[Facebook.com/Stratoplan](https://www.facebook.com/Stratoplan)

[Twitter.com/stratoplan](https://twitter.com/stratoplan)

<https://stratoplan-school.com/blog/>

school@stratoplan-school.com