



ПЛАН ДИАГНОСТИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ

НА ПРИМЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ **МАЛОГО** БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ

1. УПРАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИЕЙ

Философия и стратегия бизнеса
Конкурентная среда
Бизнес-планирование

2. УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ

Система финансового контроля и учета
Учет в разрезе продуктов и услуг
Учет в разрезе клиентов
Стандарты финансовой и управленческой отчетности

3. УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТАМИ, ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ

Ключевые клиентские сегменты и их потребности
Продуктовая линейка
Каналы продаж
Web-сайт, SEO-продвижение и контекстная реклама
Информационная, рекламная и маркетинговая поддержка
Планы продаж. KPI продаж
Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
Контроль качества и управление инцидентами
Работа с ключевыми клиентами.
Программы лояльности

4. УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ

Стандарты и нормативные документы
IT-среда
Контроль бизнес-процессов

5. ЛОГИСТИКА. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПАСАМИ И ПОСТАВКАМИ

- Ключевые поставщики
- Планирование и контроль поставок
- Управление запасами
- Управление инцидентами

6. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

- Организационная структура
- Штатное расписание и должностные инструкции
- Организация обучения и аттестации персонала
- Компенсации и вознаграждения. Материальная мотивация
- Поиск, подбор и оформление персонала