

Кейс 1

Вы выходите на работу после праздников и сразу же узнаете, что:

- пятеро сотрудников команды поддержки хотят уволиться;**
- половина команды жалуется, что им неверно оплачены выходные;**
- один из ваших старших операторов ушёл на больничный, а задачи никому не передал;**
- сработали мониторинги превышения стандартной нагрузки на операторов, значительно выросло количество обращений от пользователей;**
- руководитель просит срочно отчитаться по операционным показателям вашей команды;**
- у вас есть свой набор задач, запланированный ещё до праздников.**

В какой очередности вы будете решать эти задачи и почему?

Кейс 2

У сотрудника в трудовом договоре прописана недельная норма — минимальное количество задач, которую он должен выполнять каждую неделю. Сотрудник эту норму не выполняет. На комментарии о том, что нужно учиться планировать свое время, отвечает, что и так хорошо это делает и проблема не в планировании. Составьте план беседы, найдите решение ситуации.