



Разработчик (до 1 года)

Цель: хорошо оплачиваемая работа, возможность карьерного роста, социальная поддержка

Описание:

Работает на своем месте порядка нескольких месяцев, достаточно освоился благодаря взаимодействию с HR-отделом и следованию кодексу компании. Преследует цель скорейшего повышения, но не знаком с механизмами продвижения по карьерной лестнице (молодой сотрудник)

Роли

Фасилитатор

Секретарь

Чего хочет достичь?

Увеличить шансы на продвижение по карьерной лестнице
Хочет расширить сферу своего влияния помимо минимальной роли, соответствующей его деятельности.

Болевые точки

Испытывает затруднения с пониманием того, что нужно сделать, чтобы заработать повышение
Знает, что не может занимать одну и ту же позицию больше двух лет, оттого переживает
Так как он более-менее освоился в компании, находит странным и стыдным задавать вопросы о повышении

Опыт работы до поступления в штат Smart consulting

Имеет опыт стажера или младшего разработчика в другой компании

Вопросы к боту

У меня есть идея, как ее выдвинуть?

Что такое теншн (теншен)?

Хочу переключиться на реализацию нового проекта, что для этого нужно сделать?

Как активный сотрудник компании, я бы хотел, чтобы телеграм-бот кратко и ясно отвечал на запросы касательно продвижения по карьерной лестнице и социальной политике компании



Сотрудница компании

Цель: хорошо оплачиваемая работа, возможность карьерного роста без потери рабочего места в случае ухода в декретный отпуск

Описание:

Работает на своем месте более года, успешно освоилась в компании и занимает активную позицию. Планирует беременность, но боится потерять рабочее место и стать незащищенной, приходится выбирать между карьерой и личными планами

Роли

Лид-линк

Фасилитатор

Секретарь

Чего хочет достичь?

Не хочет терять рабочее место в связи с предполагаемой беременностью, хочет узнать меры поддержки в случае ухода в декретный отпуск

Как сотрудник, работающий в этой компании, я бы хотела, чтобы телеграм бот давал исчерпывающие ответы касательно социальных гарантий компании, и я бы хотела, чтобы бот был эмпатичным.

Болевые точки

Испытывает затруднения с тем, чтобы задать вопрос лично HR-отделу, поскольку боится, что её семейные планы станут всеобщим достоянием и повлияют на карьеру и приведут к угрозе увольнения

Испытывает страх, так как не хочет стать незащищенной матерью без работы, вынужденной искать средства на жизнь.

Опыт работы до поступления в штат Smart consulting

Имеет опыт стажера или младшего сотрудника в другой компании

Вопросы к боту

Какие статьи расходов покрывает ДМС?

Не уволят ли меня при уходе в декретный отпуск?

Какова максимальная длительность декретного отпуска?

Есть ли возможность работы в гибком графике или удаленно после выхода из декретного отпуска?

Можно ли работать удаленно?

Как часто можно брать отпуск по уходу за ребенком, если он заболел?



Стажер или новичок

Цель: освоиться в компании, закрепиться в ней и продвигаться по карьерной лестнице

Описание:

Работает на своем месте один день, хочет закрепиться в компании, имеет благие намерения, но не уверен в уместности идей, которые есть у него в голове. Стыдится задавать вопросы, предпочитает их писать, а не задавать лично своему лид-линку либо HR-отделу. Стыдится всех и вся, оставляет компьютер незаблокированным и не знает, что входит в starter pack сотрудника Smart consulting.

Роли

не
знаком
с ними

Опыт работы до поступления в штат Smart consulting

Выпустился из университета/студент старших курсов, имеет небольшой опыт работы.

Чего хочет достичь?

Хочет стать полноценным членом команды
Готов много работать, но хочет работать еще и качественно, чтобы быстро продвигаться по карьерной лестнице. Очень мотивирован, готов рвать и метать, но не имеет четко построенного маршрута, контурной карты карьеры.

Болевые точки

Испытывает затруднения с пониманием того, что нужно сделать, чтобы стать полноценным членом команды
Знает, что надо много работать, но как "правильно" - не понимает. Не имеет четкого представления о регламенте работы, стыдится задавать вопросы

Как новый сотрудник компании, я бы хотел, чтобы телеграм-бот был быстрым в работе и давал ответы на самые разные вопросы и был эмпатичным.

Вопросы к боту

Какой социальный пакет у сотрудника компании?

Что должно быть на рабочем месте сотрудника?

Что делать, если я совершил ошибку?

Какие бывают роли и что нужно делать?

Что такое круги в компании?

Какая длительность рабочего дня?



Сотрудник с экзистенциальным кризисом

Цель: сменить поле
деятельности

Описание:

Работает на своем месте несколько лет, брал на себя несколько ролей, имеет большой опыт, проходил карьерный рост, но почувствовал застой, ему кажется, что взятые роли не соответствуют его ожиданиям, пресытился работой и жаждет изменений, настолько устал, что хочет сменить все

Роли

Фасилитатор

Секретарь

Опыт работы до поступления в штат Smart consulting

Имеет опыт стажера или младшего разработчика в другой компании

Чего хочет достичь?

Изменить как-то свою ситуацию,
НОВИЗНЫ

Как опытный сотрудник, я бы хотел, чтобы телеграм-бот давал краткие и понятные ответы и не досаждал уведомлениями (меня раздражает, когда телефон разрывается от уведомлений)

Болевые точки

Имеет большой опыт работы и нечасто контактирует с HR-отделом, поскольку считает, что ему все известно. Способен самостоятельно найти ответы на большинство вопросов, поэтому редко беспокоит другие отделы. Чувствует застой, оттого - стыд, что ничего не может сделать для изменения ситуации, чувствует, что достиг потолка, больше не гонится за повышением, поскольку считает, что достиг всего, что хотел.

Вопросы к боту

Какой алгоритм при увольнении?

Можно ли пройти обучение за счет
компании?

Можно ли работать удаленно при
переезде?

Какова максимальная длительность
отпуска?

Могу ли я вернуться в штат компании
после добровольной подачи заявления
на увольнение?

Можно ли организовать открытие
нового офиса в другом городе или
получить новое назначение?



Длительная тяжелая болезнь

Цель: не потерять работу из-за вынужденной госпитализации на неопределенный срок

Описание:

Работает в компании достаточно долго, освоился на рабочем месте и успешно выполняет свою работу, занимает активную позицию и работает над многими ролями. Недавно выяснилось, что серьезно заболел, боится подвести начальство и команду

Роли

Лид-линк

Фасилитатор

Секретарь

Чего хочет достичь?

Хочет получить поддержку от компании, узнать об условиях страхования или хотя бы избежать увольнения

Болевые точки

Находится в уязвимом положении из-за заболевания, не знает о политике компании в его случае, не понимает, может ли он рассчитывать на поддержку

Опыт работы до поступления в штат Smart consulting

Опыт работы есть

Вопросы к боту

Какие статьи расходов покрывает ДМС?

Как оформлять больничный?

Можно ли работать удаленно и что для этого нужно?

Изменится ли оплата труда при переходе на удаленку?

Как человек в уязвимой позиции, я бы хотел, чтобы бот давал исчерпывающие ответы на вопросы по социальным гарантиям и был эмпатичным

