В одной крупной компании А имеется несколько контакт-центров по всему региону Кз, генеральный директор одного из контакт-центров. ушел в отставку и на замену его пришел другой директор, который ранее имел опыт быть директором на другом контакт-центре, где проявил себя мягким (который идет на все уступки), в связи с чем его высшее руководство отстранил от такой должности до хороших времен, пока он не наберет нужных навыков.   
Контакт-центры общаются между собой на разных чатах и соц.сетях, соответственно все в курсе об этом опыте новоиспеченного генерального директора.   
Как и во всех коллективах, имеются активисты, которые захотели бунта, в связи с малой заработной платой, несоответсвующимися графиками и условиями работы. Даже собрали коллективную жалобу со всеми подписями.   
Высшее руководство также подключает старого генерального директора, чтобы он помог в разрешении данной сложившейся ситуаций. Но к сожалению, все идет еще хуже, коллектив по началу захотел старого генерального директора, но затем вовсе решили бунтовать в открытую. Все другие контакт-центры начали готовиться к такому сценарию развития событий.   
Председатель компании созывает совет и решением совета является то, что новому генеральному директору дается последний шанс, чтобы исправить всю сложившуюся ситуацию.

**РЕШИТЕ КЕЙС**

Инструкцию по работе с кейсом и пример решения кейса вы можете посмотреть [здесь](http://cdo.e-mba.ru/ru/static/instruction_case/).

ВОПРОСЫ К КЕЙСУ

* Что бы вы предприняли в конкретной ситуации, если были бы на месте нового генерального директора? Опишите последовательный алгоритм действий

Стандартная ситуация, бывший начальник уходит с работы и на его место приходит новый. Коллектив отказывается принимать нового начальника, появляется неформальный лидер и в результате бунт. На месте нового директора я бы посоветовал ему не проявлять эмоции, вести себя сдержано. А затем разрешить ситуацию в более спокойной обстановке.

Первый вариант. Самый эффектный способ разряжения ситуации это сделать неформального лидера своим помощником, союзником, пускай он получит свою желаемую роль. Пригласить коллектив на беседу, выбрать среди них ответственного (неформального лидера), который будет напрямую с руководителем решать проблемы. Конфликт затихнет, коллектив уже будет спрашивать с неформального лидера.

Второй вариант. Уволить всех (или выборочно, самых активных) и набрать новых сотрудников. И выстраивать взаимоотношения с чистого листа.

* Что бы вы предприняли в конкретной ситуации, если были бы на месте председателя? Опишите последовательный алгоритм действий

Собрал бы для разговора весь коллектив. Самое главное погасить всплеск эмоций у сотрудников и перевести разговор к тихой спокойной атмосфере. Найти равновесия между настроениями подчиненных. Далее обсудить наболевшие вопросы назначил бы ответственного за решения данной проблемы, как я писал ранее неформального лидера, сделал бы его помощником. В дальнейшем бы все успокоилось. Есть ситуации, где неформальный лидер и активисты не хотят вести переговоры, таких я бы сразу уволил. Если нет понимания, то какие бы требования ты не выполнил все равно будешь плохой начальник.

* Что бы вы предприняли в конкретной ситуации, если были бы на месте одного из бунтарей? Опишите последовательный алгоритм действий

Если бы я был неформальным лидером, сел за стол переговоров с генеральным директором (желательно с присутствием всего коллектива). Предоставил отчет по работе кол центра, часы работы (переработки), не эффективные часы работы (например, если за два часа три звонка), количество входящих и обработанных звонков, график работы (желательно за пол года). Если есть увеличение работы в объеме, переработка в часах, обсудил бы дальнейшие более эффективные условия работы и выдвинул требования коллектива.