Przykładowe komunikaty WKP

Wymagania – Konsekwencje - Propozycja

W: Brak usprawnienia procesów wdrożenia powoduje, że kolejny raz muszę angażować się w zadania innych osób i dokonywać analizy, którą powinien wykonać zespół oraz PM.

K: Zajmowanie się zadaniami zespołu odpowiedzialnego za wdrożenie oraz zadaniami PMa zajmuje mi wiele czasu i nie mam możliwości wykonywania swoich kluczowych zadań. Popełnianie ciągle tych samych błędów przez zespół i brak odpowiedzialności zespołu za swoje działania powoduje moją frustrację, tym bardziej jeśli uda mi się załagodzić sytuację konfliktową z klientem i wyjaśnić sytuacje problematyczne, co niestety nie ma przełożenia na jakość wdrożenia. Powyższa sytuacja odbija się negatywnie na moich pozostałych projektach, wdrożeniach oraz działaniach handlowych od których zależy moje wynagrodzenie.

P: Chciałabym, abyśmy jeszcze raz przeprowadzili spotkanie kierowników działów powiązanych z wdrożeniami i opracowali procedury poprawiające jakość naszej pracy. Proponuję również opracować plan szkoleń zespołu w ciągu najbliższego roku oraz zatrudnić nowe, doświadczone osoby.

W: Adam mimo mojej dwukrotnej prośby a Twojej obietnicy naprawienia sytuacji do dziś jakość ekspozycji nie poprawiła się.

K: Obecna sytuacja czyli niedopilnowanie czystości oraz niedostateczne zabezpieczenie sprzętu obniża drastycznie zadowolenie klientów oraz partnera handlowego. Uniemożliwia klientom bezproblemowe testowanie sprzętu i naraża partnera na straty. To z kolei powoduje obniżenie naszego scoringu w centrali.

P: Bardzo Cię proszę o przygotowanie planu naprawczego który przedyskutujemy w czwartek i wspólnie przedstawimy naszej szefowej w piątek. To pozwoli nam odbudować Jej zaufanie do nas.

W: Tomaszu, od miesiąca rozmawiamy o potrzebie wsparcia i znalezienia rozwiązania w zakresie odblokowania i swobody działań na kontach klientów z problemem nadużyć. Do tej pory mimo ustalonych terminów, nieustannie są one przesuwane, a ja odsyłana do kolejnych osób.

K: Zaistniała sytuacja spowodowała, że straciłam wiarygodność w oczach wielu klientów, co wpływa negatywnie na mój wizerunek. Dodatkowo, z powodu wciąż utrzymującej się blokady kont klientów, mimo ciężkiej pracy, nie otrzymuję za nią wynagrodzenia.

P: Proszę Cię abyśmy spotkali się w trójkę, wraz z kierownikiem regionalnym, celem omówienia co należy zrobić by konta klientów zostały odblokowane, podzielili między sobą zadania do zrealizowania oraz ustalili konkretny i ostateczny termin kiedy uzyskam dostęp do kont.