

Cześć!



SEO
REJS



Praca SEOwca nie jest łatwa



FOX STRATEGY

DZIEŃ DOBRY

**CHCIAŁABYM
POROZMAWIAĆ Z KIEROWNIKIEM**

**WSPANIAŁA OBSŁUGA KLIENTA,
DZIĘKUJE I MIŁEGO DNIA**

**PRACA W OBSŁUDZE KLIENTA
WCALE NIE JEST STRESUJĄCA**



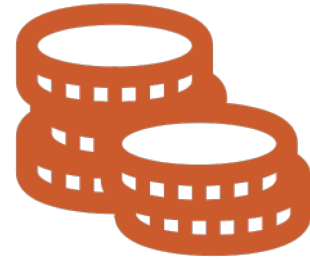
MICHAŁ, 21



Łatwo o wypalenie i... zmianę pracy



FOX STRATEGY



Koszty utraty pracownika



FOX STRATEGY

ILE???





**Jak zatrzymać dobrego
pracownika w firmie na dłużej?**



FOX STRATEGY

5,2

**średni staż pracy
w Grupie Fox Strategy w latach**

(na koniec sierpnia 2023)



FOX STRATEGY



8

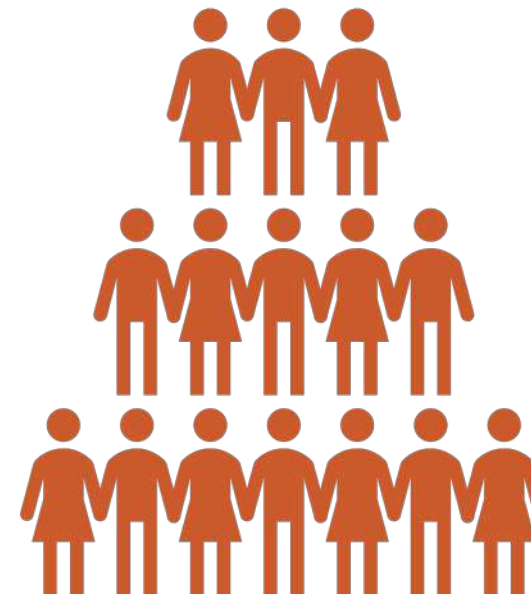
lat na rynku

(start: marzec 2015)



FOX STRATEGY

II podejścia do liczby klientów per specjalista





60

stałych klientów

(+ klienci konsultingowi)



FOX STRATEGY

12

osób z zespole

(13 od września)



FOX STRATEGY



2,8

mln przychodu

za 2022 rok



FOX STRATEGY

”

Po co **inwestować**
w pracowników,
skoro kiedyś odejdą?



FOX STRATEGY

”

A co jeśli zostaną?



FOX STRATEGY

> 250 000 złotych

zainwestowaliśmy w szkolenia zespołu z zakresu
„inteligencji biznesowej” od początku 2020



FOX STRATEGY



NVC



FEEDBACK



**KULTURA
ORGANIZACJI**



FOX STRATEGY



NVC



FEEDBACK



**KULTURA
ORGANIZACJI**



FOX STRATEGY

If "violent" means acting in ways that result in hurt or harm, then much of how we communicate could indeed be called "violent" communication.

Nonviolent **COMMUNICATION**

A Language of Life



*Words and the way we think matters.
Find common ground with anyone, anywhere,
at any time, both personally and professionally.*

MARSHALL B. ROSENBERG, PhD

Foreword by **Deepak Chopra**

Endorsed by **Satya Nadella, Arun Gandhi, Tony Robbins,
Marianne Williamson, John Gray, Jack Canfield, Dr. Thomas Gordon,** and others



~~er~~

If "violent" means acting in ways that result in hurt or harm, then much of how we communicate could indeed be called "violent" communication.

Nonviolent **COMMUNICATION**

A Language of Life



*Words and the way we think matters.
Find common ground with anyone, anywhere,
at any time, both personally and professionally.*

MARSHALL B. ROSENBERG, PhD

Foreword by **Deepak Chopra**

Endorsed by **Satya Nadella, Arun Gandhi, Tony Robbins,
Marianne Williamson, John Gray, Jack Canfield, Dr. Thomas Gordon,** and others

If "violent" means acting in ways that result in hurt or harm, then much of how we communicate could indeed be called "violent" communication.

Nonviolent COMMUNICATION

A Language of Life



Words and the way we think matters.
Find common ground with anyone, anywhere,
at any time, both personally and professionally.

MARSHALL B. ROSENBERG, PhD

Foreword by Deepak Chopra

Endorsed by Satya Nadella, Arun Gandhi, Tony Robbins,
Marianne Williamson, John Gray, Jack Canfield, Dr. Thomas Gordon, and others

*If “violent” means **acting in ways that result in hurt or harm**, then much of how we communicate could indeed be called “violent communication.”*

„VIOLENT” COMMUNICATION WG ROSENBERGA

osądzanie innych

znęcanie się

dyskryminacja

obwinianie

wytykanie palcami

uprzedzenia rasowe

mówienie bez słuchania

używanie retoryki politycznej

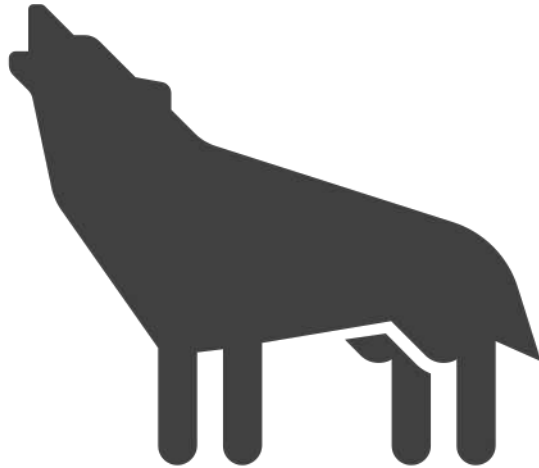
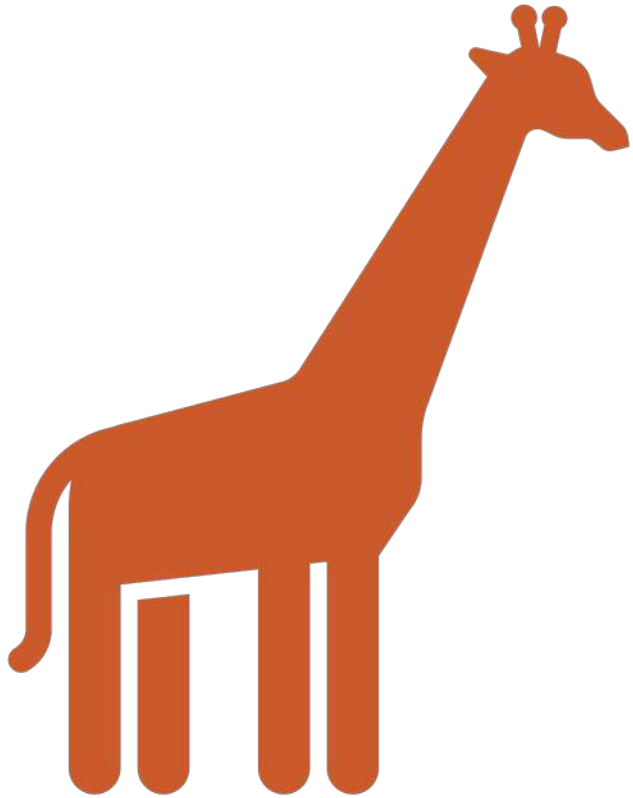
krytykowanie innych lub siebie

wyzwiska

**ocenianie, kto jest „dobry/zły”
lub co jest wykonane „dobrze / źle”**

reagowanie w złości

przyjmowanie postawy defensywnej



FOX STRATEGY

NVC W PIGUŁCE

- 1 fakt
- 2 uczucia / emocje
- 3 potrzeby / oczekiwania
- 4 prośba (polecenie służbowe)



Co nie jest emocją?



FOX STRATEGY



**Nauka trwała
(przynajmniej) 2 lata**



FOX STRATEGY



**Me dealing
with conflict**



Me dealing
with conflict after
learning
Nonviolent Communication

97%

**Klientów
poleca nasze usługi**

(badanie satysfakcji klientów
w grudniu 2022)



FOX STRATEGY

BADANIE SATYSFAKCJI ZE WSPÓŁPRACY Z FOX STRATEGY

- ✓ Ankieta przeprowadzona została w grudniu 2022 roku
- ✓ Zaproszone do badania zostały osoby współpracujące z Fox Strategy w II połowie 2022 roku
- ✓ 65 osób zostało zaproszonych do wzięcia udziału w badaniu
- ✓ 35 osób udzieliło odpowiedzi

W jakim stopniu jesteś zadowolony ze współpracy z naszą firmą?

0 = bardzo niezadowolony,
10 = zdecydowanie zadowolony



Jak oceniasz poszczególne elementy usługi?

- 100% DOBRZE** Zaangażowanie opiekuna w prowadzenie projektu
- 97% DOBRZE** Merytoryka odpowiedzi i przekazywanej wiedzy
- 93% DOBRZE** Obsługa klienta na etapie sprzedaży
- 90% DOBRZE** Terminowość wykonania usługi i odpowiedzi na pytania
- 90% DOBRZE** Transparentność w komunikacji i wydatkowaniu środków

93%

Prawdopodobnie zdecyduje się w przyszłości na zakup od nas dodatkowych usług?

Współpracuję z wami, bo widzę efekty :)

Wybór z pewnego polecenia. Obecna współpraca z powodu 6-letnich doświadczeń.

Dlaczego wybrałeś Fox Strategy i współpracujesz właśnie z nami?

Wybór: Przypadek Współpraca: Bo są bardziej zaangażowani w projekt niż ja, a powinno być na odwrót :)

Trafiliśmy z polecenia, bijecie na głowę poprzednie dwie agencje z którymi pracowaliśmy.

Czy polecisz nasze usługi swoim znajomym?

TAK - 97%

Czy według Ciebie poniższe elementy definiują to, jak działa Fox Strategy?

- TAK 100%** Partnerskie relacje i profesjonalne podejście
- TAK 97%** Zespół doświadczonych i kompetentnych specjalistów
- TAK 87%** Sprawna komunikacja i szybkie reagowanie
- TAK 87%** Indywidualne podejście do klienta / projektu
- TAK 87%** Transparentność (w działaniu i komunikacji)

Jak oceniasz poszczególne elementy usługi?

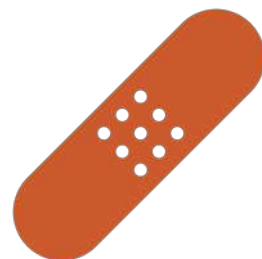
- 100% DOBRZE** Zaangażowanie opiekuna w prowadzenie projektu
- 97% DOBRZE** Merytoryka odpowiedzi i przekazywanej wiedzy
- 93% DOBRZE** Obsługa klienta na etapie sprzedaży
- 90% DOBRZE** Terminowość wykonania usługi i odpowiedzi na pytania
- 90% DOBRZE** Transparentność w komunikacji i wydatkowaniu środków



**Błąd jest nieodłącznym
elementem uczenia się**



FOX STRATEGY



PRZEPRASZAM



FOX STRATEGY

57%

pracowników odchodzi z powodu... przełożonego

źródło: **Raport Frontline Leader Project**
<https://www.ddiworld.com/research/frontline-leader-project>



NVC



FEEDBACK



**KULTURA
ORGANIZACJI**



FOX STRATEGY

Część I
FORMULARZ OCENY PRACOWNIKA
POUFNE

Imię i nazwisko pracownika	
Stanowisko	

Imię i nazwisko przełożonego (osoby oceniającej)	
--	--

1. Realizacja

Zadania	Ocena przełożonego	Ocena pracownika

2. Wywiązywanie obowiązków

Obowiązki typowe dla stanowiska	Ocena przełożonego	Ocena pracownika
Obowiązki indywidualne:		

3. Poziom wiedzy / umiejętności

Elementy wiedzy / umiejętności	Ocena poziomu wiedzy / umiejętności	
	Ocena przełożonego	Ocena pracownika
specjalistyczna wiedza zawodowa		
znajomość języków obcych		

4. Poziom natężenia cech osobowych

Cechy osobowe	Poziom natężenia	
	Ocena przełożonego	Ocena pracownika
Lojalność		
Wytrwałość		
Opanowanie		



FOX STRATEGY

**PRZYGOTOWAŁ SIĘ PAN
DO EGZAMINU?**

**TAK, DŁUGOPIS
KUPIŁEM**



Feedback to nie ocnianie



FOX STRATEGY

1:1



FOX STRATEGY

FEEDBACK W PIGUŁCE

1

Planowanie i regularność

2

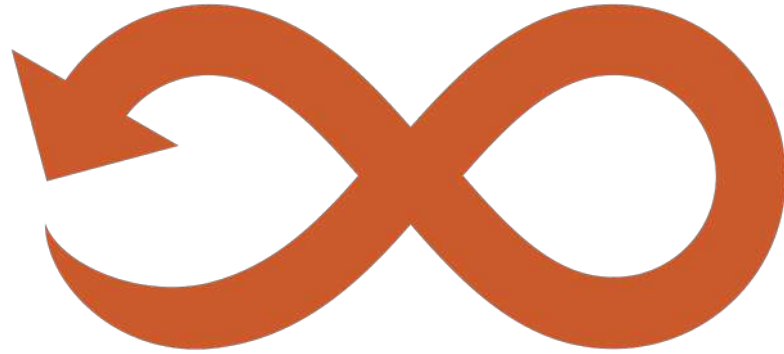
Lista pytań i BIEŻĄCE zagadnienia

3

Wspólnie ustalane cele

4

Weryfikacja na kolejnych spotkaniach



FOX STRATEGY



**Docelowo
nie tylko 1:1**



FOX STRATEGY

Mój **najcenniejszy** feedback

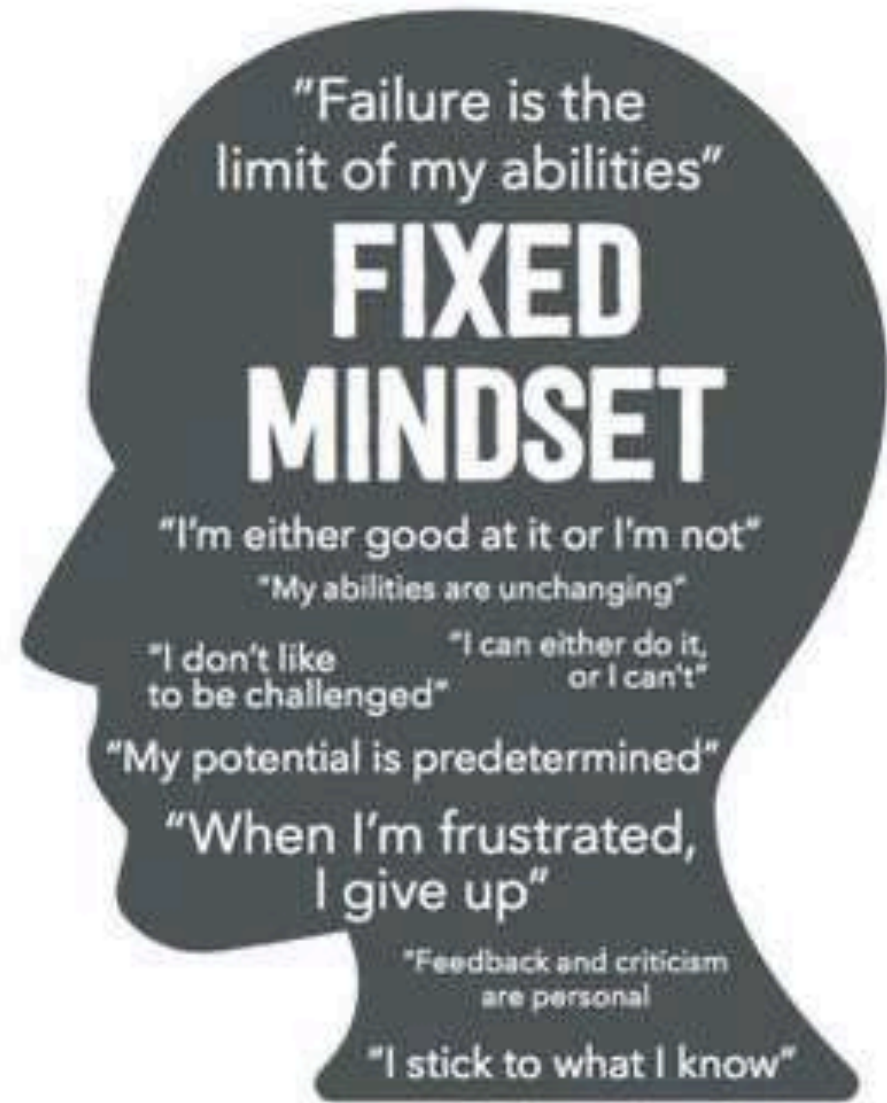


FOX STRATEGY

**Feedback pomaga
rozwiązywać problemy**



FOX STRATEGY



źródło: **Art of Agility**

<https://www.anthonyregister.com/journal/2018/1/5/growth-and-fixed-mindset>

Zatrudniajmy ludzi o podobnym mindsecie



FOX STRATEGY

**SOMEONE TRIED TO USE FIXED
MINDSET THINKING WITH ME
TODAY.**



I DIDN'T LIKE IT.



NVC



FEEDBACK



**KULTURA
ORGANIZACJI**



FOX STRATEGY

1

MISJA I WIZJA

2

WARTOŚCI

3

CULTURE BOOK



FOX STRATEGY

Tym kierujemy się w każdym naszym działaniu!



Misja

Wierzymy, że świat może być lepszy.
Dlatego **dbamy o ludzi.**

WHY SO



POMPOUS

Firma Microsoft pomaga ludziom i firmom na całym świecie realizować w pełni swój potencjał. To nasza misja. Wszystko, co robimy, jest odbiciem tej misji oraz wartości, dzięki którym ich realizowanie jest możliwe.

źródło: **Microsoft**

Naszą misją jest - „**Building a Better Working World**”, bo lepiej funkcjonujący świat to lepiej funkcjonujące gospodarki, społeczeństwa i my sami.

źródło: **EY Polska**

MISJA BEZ WIZJI TO MRZONKA



FOX STRATEGY

Tym kierujemy się w każdym naszym działaniu!

Misja

Wierzymy, że świat może być lepszy.
Dlatego **dbamy o ludzi**.

Wizja

Tworzymy „nasze” **przyjazne i otwarte miejsce pracy**.

Wspieramy naszych klientów. Doradzamy i przeprowadzamy ich przez meandry marketingu online. Po to, **by ich praca stała się bardziej efektywna, a prowadzenie biznesu łatwiejsze**.

Edukujemy i zwiększamy świadomość o e-marketingu. **Rozwijamy się i do rozwoju motywujemy innych**. Po to by ludzie podejmowali lepsze decyzje.

Bazując na danych i doświadczeniu, **sprawiamy, że nasi Klienci zarabiają więcej**.

Jesteśmy otwarci na innych. Dlatego komunikacja oparta na zrozumieniu potrzeb jest dla nas najwyższym priorytetem.

**I HAVE NO IDEA WHAT
OUR MISSION STATEMENT IS**

**AND AT THIS POINT,
I'M TOO AFRAID TO ASK.**



Otwartość
Rozwój
Współpraca
Efektywność
Odpowiedzialność

Nasze wartości

Wartości **wspierają nas w realizacji misji i wizji**. Cyklicznie pracujemy nad nimi zespołowo – odświeżając je, zmieniając oraz wskazując postawy, po których rozpoznamy, że nasze wartości są realizowane.

2017



2018



 FOX STRATEGY

SZACUNEK



OTWARTOŚĆ

w tym:

- ▷ TRANSPARENTNOŚĆ
- ▷ ASERTYŃNOŚĆ
- ▷ UCZCIWOŚĆ
- ▷ INDYWIDUALNE PODEJŚCIE



2019

**Po czym rozpoznam
realizację danej
wartości?**



FOX STRATEGY

OTWARTOŚĆ

OTWARTOŚĆ

Informuję
o zagrożeniach
i problemach

**Nie zatajam moich
działań** – informuję
o etapach czy błędach
w realizacji projektu

Pytam, gdy nie
rozumiem

Dopytuję
o **oczekiwania** klienta

Nie lekceważę
opinii innych

Wychodzę z inicjatywą

Proszę o pomoc,
kiedy jej potrzebuję

Pomagam,
gdy mam możliwość

Upewniam się,
czy mój **przekaz**
jest jasny, czytelny
i zrozumiały

Informuję
o **sukcesach**
i **porażkach**



Otwartość

Jestem otwarty _a
na **feedback**
(umiem go przyjąć
i udzielić)

Umiem przyznać się
do błędu, przeprosić,
biorę odpowiedzialność
i podejmuję próbę
naprawy błędów

Asertywnie potrafię
**zadbać o swój komfort
pracy**

Szczerze **mówię**
o swoich obawach

**Transparentnie
przedstawiam
informacje** o
zrealizowanych pracach,
kosztach i działaniach

Jestem otwarty _a
na inne poglądy,
orientację, wiarę,
wartości. **Inkluzywność
pełnowymiarowa.**

Jestem **otwarty _a**
na wiedzę

Jestem **otwarty _a**
na zmiany/nowe
procesy/idee

Jestem **otwarty _a**
**na różne tryby/ formy/
sposoby organizacji
pracy**

Proponuję klientom
**„szyte na miarę
rozwiązania”**

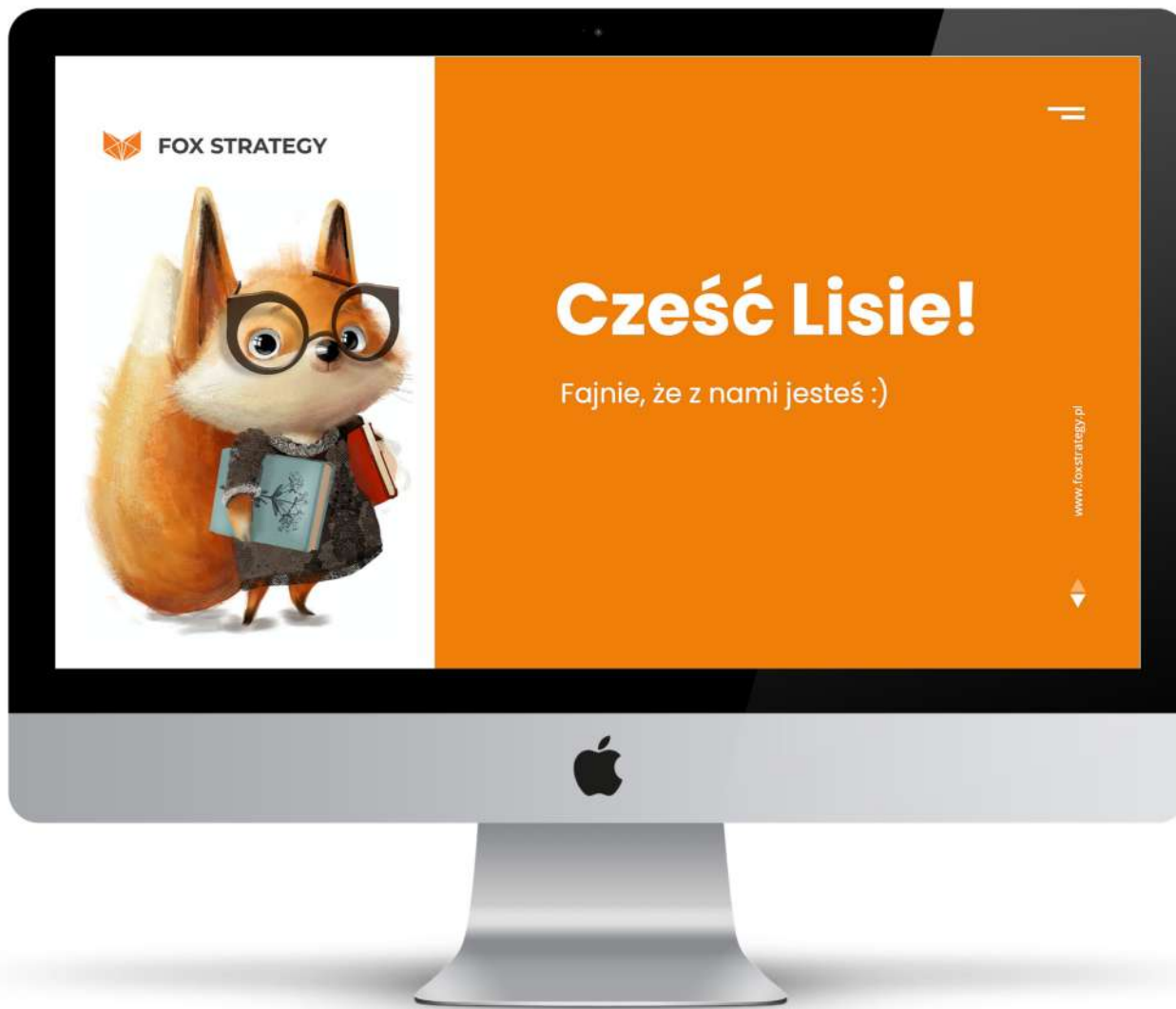




**Modelowanie postaw
(w oparciu o misję, wizję i wartości)
to **podstawa kultury organizacyjnej****



FOX STRATEGY



 FOX STRATEGY



Cześć Lisie!

Fajnie, że z nami jesteś :)

www.foxstrategy.pl

CULTURE BOOK

1

Misja i wizja

2

Wartości, postawy

3

Ważne procesy

4

Dobre miejsce na przedstawienie zespołu

CULTURE BOOK



**Wsparcie
rekrutacji**



**Zespołowy
„kompas moralny”**

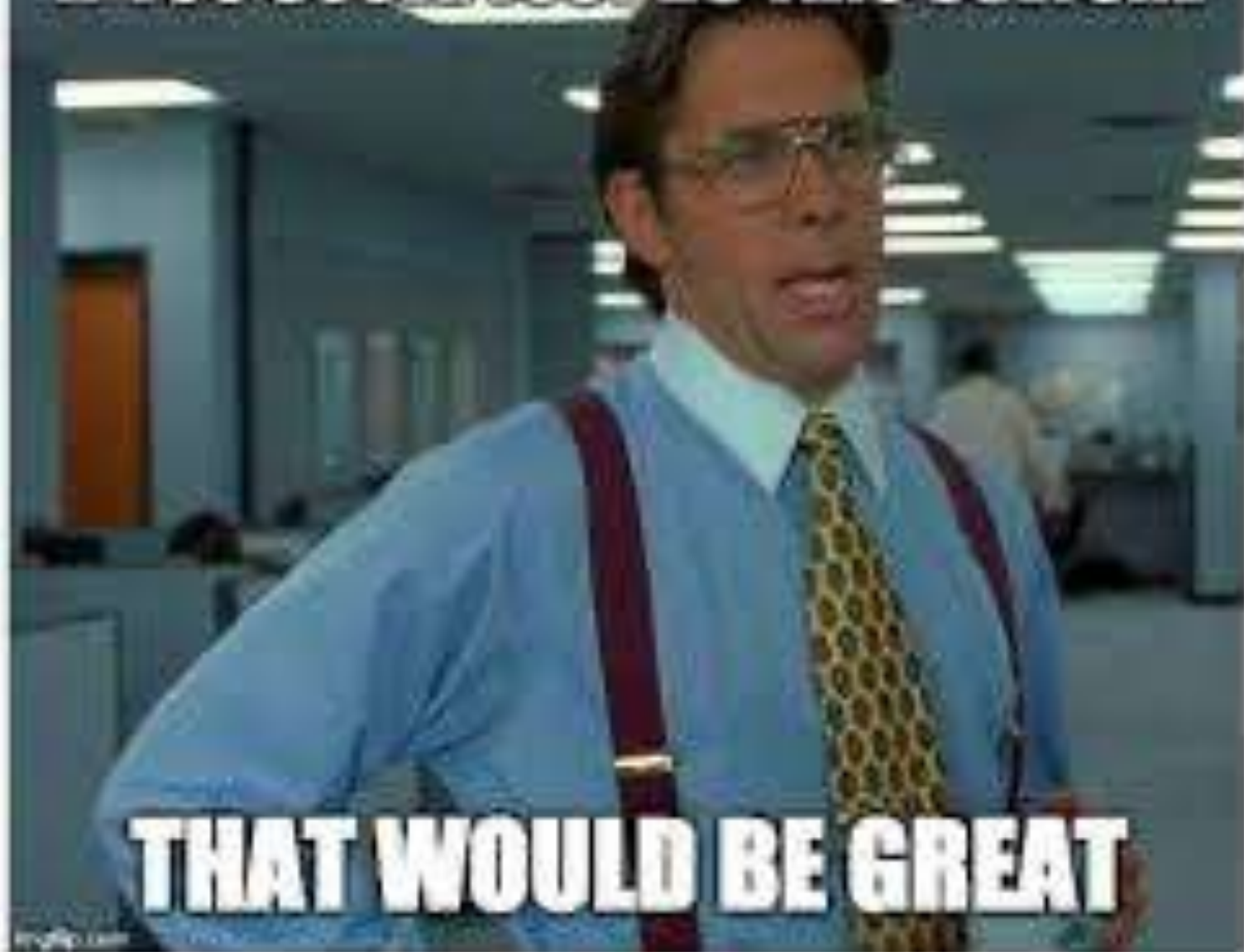


**Solidna podstawa
feedbacku**



FOX STRATEGY

IF YOU COULD JUST DO THIS CULTURE



THAT WOULD BE GREAT



Kultura organizacyjna



Feedback w myśl NVC



Delegowanie odpowiedzialności



FOX STRATEGY

**Delegowanie
odpowiedzialności**



**Delegowanie
zadań**



FOX STRATEGY



Kultura organizacyjna



Feedback w myśl NVC



Delegowanie odpowiedzialności



Spokojna głowa



FOX STRATEGY



**„Nie boisz się, że wychowujesz ich
na przedsiębiorców?”**



FOX STRATEGY

3

spółki
od maja 2023



FOX STRATEGY





Dzięki za uwagę!

Ewelina Podrez-Siama

ewelina@foxstrategy.pl

www.podrez.pl

www.foxstrategy.pl

www.ms-fox.pl



FOX STRATEGY

