# 

# MRI לעסק

# שם הלקוח: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# שם החברה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# כתובת החברה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# מספר טלפון: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# שנת הקמה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# תחום העיסוק: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# כמות העובדים: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# הענק לעצמך ציון בין 1-10 על השאלות / אמירות הבאות.

# דוגמא: 1- בכלל לא, 10 בהחלט כן. 5 – לא יודע (לא רלוונטי).

# כל המשפטים מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך הם רלוונטיים לשני המינים.

# 

# מוצר

1. אסטרטגיה –ברורה לי האסטרטגיה שלי בשוק בו אני מתחרה
2. ניהול זמן– אני מנהל את הזמן שלי בצורה יעילה מאד
3. שירות מדויק – החברה מעניקה שירות אחיד ומדויק לכלל לקוחותיה
4. איכות השירות / מוצר- השירות שלי עונה על הסטנדרטים להם אני מכוון
5. יעילות/מענה - המענה שלנו מהיר יעיל ועונה על ציפיות הלקוח
6. חווית לקוח- אנו מצליחים לייצר חווית "וואו" אצל הלקוח
7. במוצ"ש אני בציפייה שיתחיל כבר שבוע העבודה
8. 90% מההחלטות בעסק מתקבלות על ידי
9. אנרגיה בצוות – בחברה יש תהליכים קבועים לשמירה על אנרגיה גבוהה בצוות
10. תהליכי גיוס לקוח - בחברה יש תהליכי גיוס לקוחות מסודרים: קליטה, פתיחת תיק לקוח, מערכת CRM
11. מטרות - בחברה יש מטרות כתובות שנה קדימה
12. חזון- יש לנו חזון כתוב והוא ידוע לכלל העובדים בחברה
13. אני מאמין שיש המון עובדים טובים ואכפתיים בשוק העבודה
14. אנו מקיימים תהליכי לקוח סמוי אחת לתקופה קבועה
15. אנו מקיימים סקר שביעות רצון לקוחות לפחות אחת לשנה
16. יש לנו תוכנית עבודה כתובה ומוגדרת
17. אני הולך לעבודה עם חיוך רחב בכל בוקר
18. אני פועל להיות עסק מוביל בתחום שלי בישראל
19. אני מקפיד על ערב גיבוש לעובדים אחת לתקופה
20. בכל משבר שקורה במדינת ישראל אני יכול למצוא הזדמנות לעסק שלי
21. אני מתוסכל כי אני לא מצליח להתנתק מהטלפון בגלל העבודה
22. במושגים של מה שאנו מספקים ללקוחותינו אנו למעשה הטובים ביותר
23. אני מקיים ביקורת **שוטפת** על איכות המוצר/השרות שלי
24. אני יודע לומר מתוך שינה מה המטרות המדויקות של העסק שלי
25. אני מנהל יומן באופן קבוע
26. לעיתים קרובות אני מרגיש שאני מצליח לבלות מספיק זמן עם המשפחה שלי
27. אני מאמין שלא רק לי באמת אכפת מהעסק שלי, אלא גם לכלל צוות העובדים
28. אני ממוקד בעסק שלי ולא נותן להשפעות מחוץ לעסק שלי למשוך את תשומת לבי כרגע
29. בכל בוקר אני כותב לעצמי את המטרות שלי
30. מעולם לא היה לי מקרה של פשיטת רגל
31. איני מודאג בקשר למצב הבריאות שלי
32. גם כאשר אני מתרחק מהשטח לתקופת זמן ממושכת רמת השירות בעסק נשמרת
33. אני מאמין באופן מלא ביכולת שלי להשיג את היעדים של העסק שלי
34. התרחבות וגדילה של העסק תמיד תהיה רצויה
35. אני תמיד מחפש דרכים לשפר את עצמי ואת החברה שלי
36. אני אף לא מאחר לפגישות
37. אני מאמין ביכולת שלי להיות בין חמשת העסקים הטובים בתחום שלי
38. יש מספיק שפע בעולם לכולם
39. עשיתי תהליך מסודר של SWOT לעסק שלי
40. בכל החלטה שקשורה להסכמים או לגבי המשך פעילות עובד אני מתייעץ עם יועץ משפטי

# סה"כ ניקוד: \_\_\_\_\_\_\_\_

# 

# תפעול

1. דוחות כספיים – אני שולט במודל העסקי של החברה
2. ידוע לי מה הרווח התפעולי שאני צריך להשיג בחברה
3. ידוע לי מהו רווח גולמי
4. ידוע לי מהו רווח תפעולי
5. עובדים מרגישים בנוח לפנות אליי ולבקש הכשרה מקצועית
6. אני יודע מה הרווח הגולמי והתפעולי של החברה
7. התנהלות משפטית – יש הסכמי עבודה עם כל העובדים
8. יש הסכמי שירות עם כול הלקוחות
9. יש הסכמים עם כל הספקים
10. אנו מעבירים הכשרות בנושא בטיחות בחברה
11. יש ערכים מוגדרים ומפורסמים לעובדים
12. גבייה - יש תהליכי גביה מוגדרים בעסק
13. יש תהליך קליטת עובד מסודר וכתוב
14. כל עובד חדש עובר לפחות 2 ראיונות עבודה
15. לפני קליטת עובד חדש לחברה אנו נשוחח לפחות עם 2 ממליצים לגביו
16. כל עבוד בחברה יודע מה היעדים שלו ומה יהיה הבונוס שלו
17. תהליך החפיפה בעסק נמשך לפחות שלושה שבועות
18. בעסק מבנה ארגוני ברור המתוקשר לכלל העובדים
19. בעסק יש נהלים והגדרות תפקיד הידועים לכלל העובדים
20. אנו מקיימים בשגרה ישיבות צוות, שיחות חתך וכד
21. ישנם כללים מוגדרים בנוגע לאירועים בחברה כגון: ימי הולדת והרמת כוסית בחגים
22. אנו מעניקים בונוסים לעובדים מצטיינים לפחות פעם בשנה
23. יש לנו מערכת CRM איתה אנו מנהלים את התקשורת מול הלקוח
24. אנו מקיימים סקר שביעות רצון עובדים לפחות אחת לשנה
25. לכלל העובדים בחברה יש יעדים מדידים
26. אני מאמין שהעובדים שלי יכולים להסתדר גם בלעדיי
27. העסק גדל כל שנה לפחות ב 10%
28. לקוחות מתלוננים לעיתים קרובות על טעויות בחשבונות שלהם
29. אני משתמש בתלונות הלקוחות כאמצעי לשיפור העסק
30. **אין לנו בעיות תזרים מזומנים שצריך לפתור**
31. **אני אף פעם לא צריך לחכות לדוחות גביה מעודכנים**
32. **לעיתים רחוקות אני מוצא את עצמי פותר בעיות שעל אחרים (מנהלים או עובדים) לטפל בהם**
33. **יש בחברה אחראי על הטרדות מיניות**
34. **רווחיות החברה שלי, בטווח הארוך נמצאת בעליה**
35. **אנו מקפידים לשלם את המיסים שלנו בזמן**
36. **אנו מקיימים בשגרה הכשרות מקצועיות לעובדים**
37. **יש הדרכות בטיחות באופן קבוע בחברה**
38. **יש תהליכי דיווח תקינים בין העובדים בעסק**
39. **ההכנסות שלנו מגיעות ממגוון רחב של לקוחות. אף אחד מהם לא מחזיק למעלה מ 15% מההכנסות**
40. **אני מנהל גרפים של כל הסטטיסטיקות החשובות של החברה שלי**

סה"כ ניקוד: \_\_\_\_\_\_\_\_



# שיווק

1. ידוע לנו בבהירות מי הלקוח המדויק והספציפי שלנו
2. קיים תהליך שיווק אורגני מנוהל ומסודר מלבד "מפה לאוזן"
3. יש לנו לפחות 4 ערוצי שיווק אורגניים רלוונטיים
4. אני מעוניין להשקיע יותר כסף בשיווק
5. אני משתתף באירועי נטוורקינג
6. אם מחפשים את העסק שלי ניתן למצוא את העסק שלנו בקלות
7. אנו עושים שיווק ממומן באופן קבוע
8. אני מבקש מלקוחות שלי הפניות באופן קבוע
9. אני מאמין שבשיחת מכירה או שאני מוכר או שהלקוח מוכר לי
10. אני משקיע לפחות 60% מהזמן שלי בשיווק
11. ידוע לנו עלות לקוח
12. אני מקיים תהליך לקוח סמוי אחת לתקופה
13. אני מאמין שניתן למכור בכל מקום
14. אני יודע להגדיר מיהו מלקוח המדויק של העסק שלי
15. השיווק שלי עומד בסטנדרטים שלי
16. יש לנו תסריטי שיחה מוגדרים
17. יש תהליך שימור לקוחות באופן קבוע
18. אני מאמין שכל בעל עסק חייב לשווק
19. יש לנו מתודולוגיה ברורה של תהליך קליטת לקוח
20. כל העובדים יודעים מה הבידול שלנו
21. אין דבר שאני אוהב יותר מלספר לאדם זר על העסק שלי
22. כל השקעה בשיווק, במכירות ובשימור לקוחות נמדדת
23. יש לנו מסר אחיד וברור ללקוחותינו



1. אני יודע לטפל בכל התנגדות של לקוחות בשיחות המכירה
2. באתר שלנו יש המון עדויות של לקוחות מרוצים
3. יש לנו תהליך תגמול עבור הבאת לקוחות
4. העובדים שלנו מזדהים באופן מלא עם המוצר
5. אני מקיים ישיבות שיווק באפן קבוע
6. מתקיים תהליך קבוע של פיתוח עסקי וחיפוש אחר שווקים חדשים
7. יש לנו תסריטי שיחת מכירה קבועים
8. אני עומד מאחורי ההבטחות השיווקיות של העסק שלי
9. אנו משתמשים באופן קבוע בשירותים של יח"צ
10. אנו עושים תהליך פולו אפ ללקוחות באופן מסודר
11. כל הפרסומים שלנו מעוצבים על ידי אנשי מקצוע
12. אני מאמין שהופעתי החיצונית משפיעה על היכולת שלי למכור
13. אני משתתף בכנסים ותערוכות בתחום שלי באופן קבוע
14. אנו מאזינים לשיחות מכירה אחת לתקופה באופן קבוע
15. שיווק נכון הוא שיווק מאסיבי
16. אני מבקש מלקוחות למלא לנו ביקורת בגוגל
17. יש לנו אתר אינטרנט.

סה"כ ניקוד: \_\_\_\_\_\_\_\_