**המדריך לחפיפה לעובד/ת חדש/ה.**

\* נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך מיועד לנשים וגברים כאחד

**קולטים עובד חדש?**

כל בעל עסק/ חברה מכיר את החוויה של קליטת עובד חדש על כל מורכבותיה. ברוב העסקים בעל העסק הוא זה שעושה את החפיפה בפועל ומכיוון שיש לו מטלות ומשימות רבות, הרבה דברים "נופלים בין הכסאות" במהלך החפיפה.

תפקיד המדריך הוא להעניק לבעל העסק את הבסיס לקליטת עובד חדש בצורה הנכונה ביותר. כמובן שיש לעשות התאמות אישיות לכל תפקיד ותפקיד, אך המדריך מהווה בסיס מצויין לתהליך חפיפה שיגדיל דרמטית את הסיכויים להצלחת כניסתו של העובד לתפקיד ויאפשר כניסה חלקה לתפקיד.

המדריך יעניק בטחון למנהל/ת שכלל תחומי העבודה כוסו בצורה מיטבית ומצד שני לעובד החדש את הבטחון שיש לו מידע ברור כיצד עליו לפעול בכלל פעולות החברה.

**רקע- מה אומרים לעובד לפני תחילת עבודה:**

* כמה מילים על החברה – מה החזון? מה המטרות? איך הוקמה ? על המייסדים? מה חשוב לכם?
* בעלי התפקידים המרכזיים בחברה. מומלץ לתת תרשים מבנה העסק / החברה.
* מה סל המוצרים של החברה?
* מי הם לקוחות החברה?

**הגדרת תפקיד ותיאום ציפיות:**

סדר יום:

* פתיחת יום- נהלי פתיחה בצורה מפורטת צעד אחר צעד, כולל קוד לאזעקות, תאורה, מיקום המפסקים.
* סדר פעולות שצריך לעשות בתפקיד מרגע תחילת משמרת ,( הוצאת בגדים מהמחסן וכד', בנק/ הדלקת מכונות, בדיקת מיילים, ניקיון וכד').
* במקרים בהם יש משמרת שניה, נהלי פתיחת / החלפת משמרת, שעת החלפה, תדריך וכד'. שגרות בתפקיד- דברים שחוזרים על עצמם כל יום.
* יעדים ומשימות יומיות, שבועיות, חודשיות.
* נהלי קליטת לקוחות.
* נהלי עבודה על מחשב.
* מערכת CRM והכרות עם כלל מערכות המחשב הנדרשות.
* הכרות עם טפסי עבודה, נהלים וכללים .
* סיסמאות רלוונטיות.
* הכרות עם תסריטי שיחה – מכירה, קליטת לקוח חדש. בעלי תפקידים משיקים, מחלקות שונות ובעלי תפקידי בכל מחלקה, הכרות עם הגדרות תפקיד של כל מחלקה ומחלקה.
* טיפול בכספים- גביה, ביטוח, חשבוניות, תהליך הפקת חשבוניות, צ'קים, טיפול במזומן, התאמות בנקים, קופה קטנה, דוחות איסוף שעות עבודה, דוחות דיווח שכר,העברת חומר לרו"ח, איסוף חשבוניות,
* תפעול- תפעול נקיון, תפעול מדפסות, הזמנת ציוד משרדי, הזמנת ציוד ניקיון וכיבוד, הזמנת חומרי עבודה.
* שליחויות – ממי מזמינים, טלפונים, עלויות, וידוא קבלת ציוד, אנשי קשר מרכזיים,