ראש שקט.

דוגמה ממולאת

תמונת מצב

מה מצאנו ב-30 הימים הראשונים, ומה עושים ב-90 הבאים. עסק לדוגמה: סוכנות ביטוח, בעל העסק ושלוש עובדות.
(עסק מומצא לצורך המחשה.)

1. על מה זה מבוסס

שאלון היכרות, יומן זמן של שבועיים, שלוש פגישות, ומספרי שלושת החודשים האחרונים.

2. שלושה ממצאים

#	ממצא	מה ראינו
1	**כל חידוש פוליסה עובר דרך בעל העסק**	כ-40 חידושים בחודש, כ-20 דקות לכל אחד
2	**אין מעקב אחרי פניות חדשות**	מתוך 30 פניות בחודש, לשליש לא חזרו תוך יומיים
3	**העובדות לא יודעות מה מותר להחליט**	כ-15 שאלות ביום, רובן על הנחות ועל תנאי חידוש

3. הסיבה המרכזית

אין כללים כתובים לחידושים ולהנחות, ולכן כל החלטה כזו מחכה לבעל העסק, וגם הפניות החדשות מחכות לו.

4. מה לא נוגעים בו עכשיו

אתר חדש, מוצרי ביטוח נוספים, וגיוס עובדת רביעית.

5. תוכנית ל-90 יום

חודש	מה עושים	כלי	איך יודעים
1	כללים כתובים לחידושים ולהנחות	מי מחליט מה	שאלות ביום יורדות
2	חידושים עוברים לעובדת הוותיקה	תדריך העברה	10 שעות בחודש מתפנות
3	מעקב פניות, וחזרה לכל פנייה תוך יום	מעקב פניות	אחוז הסגירה עולה

6. מה נמדוד

מספר	היום	בעוד 90 יום
שאלות לבעל העסק ביום	15	**5**
שעות של בעל העסק על חידושים בחודש	13	**3**
פניות שנסגרו מתוך 30	6	**10**

ראש שקט.

טופס למילוי

תמונת מצב

ממלאים בסוף שלב האבחון, ומציגים לבעל העסק בפגישה. כל ממצא מגובה במספר או בדוגמה.

1. על מה זה מבוסס

2. שלושה ממצאים

#	ממצא	מה ראינו
1		
2		
3		

3. הסיבה המרכזית

משפט אחד. הסיבה שכשהיא נפתרת, רוב הממצאים זזים איתה.

4. מה לא נוגעים בו עכשיו

5. תוכנית ל-90 יום

חודש	מה עושים	כלי	איך יודעים
1			
2			
3			

6. מה נמדוד

מספר	היום	בעוד 90 יום