

## מחליפים עובד בחברה? עשו זאת נכון!

לחברה מובילה בתחום חלפי רכב היו 60 לקוחות קבועים וכ-40 מזדמנים בכל חודש. מולם עבד דוד בתפקיד איש מכירות. תפקידו היה לעודד את לקוחות החברה לקנות את מוצרי החברה. דוד הצליח בתפקידו. לקוחות החברה אהבו את דוד מאוד, ועם חלקם נוצרו אפילו יחסים אישיים לאחר שעות העבודה. אין פלא אפוא שהחברה הצליחה – על אף המצב הכלכלי הקשה – להתקדם ולהשיג מעמד של מובילה בתחום החלפים.

יום אחד – ודי במפתיע – החליט דוד לעזוב את תפקידו. הוא אהב את החברה, ועובדי החברה אהבו אותו. נערכה מסיבה, ודוד עזב את החברה עם דמעה קטנה.

החברה, שרוב המכירות שלה התבססו על יכולותיו של דוד ועל-פי המידע שהיה קיים בראשו, עמדה כעת בפני בעיה. על-כן פורסמה מודעה, בה חיפשו איש מכירות למחלקת שימור הלקוחות! כדי לא להפסיד יותר מדי, ביקש בעל החברה את הפקידות למלא את תפקידו של דוד.

הפקידות לא עברו חפיפה כלל – לא על-ידי דוד ואף לא על-ידי בעל החברה – עובדה זו הייתה בעוכרי החברה: הפקידות אכן עשו את כל המאמצים, אבל הלקוחות, שהתרגלו לעבוד מול דוד, לא זכו לפתרונות מתאימים לבעיותיהם, ועל-כן מיעטו להזמין חלפים. וכל אותו זמן המשיכו בחברה לחפש מחליף לדוד. ואכן, תוך כחודשיים נמצא לדוד מחליף. גם הוא התחיל לעבוד ללא חפיפה, ושוב: היעדר רישומים ברורים על לקוחות החברה יצר מצב בלתי נסבל, והיה עליו "להמציא מחדש את הגלגל". למזלה של החברה היה העובד החדש אדם נבון, ובניגוד לדוד – אשר ריכז את המידע על אודות לקוחות החברה בראשו – הוא העלה על הכתב (אל תוך המחשב, ליתר דיוק) את לקוחות החברה ואת המעקב אחריהם.

לא היה לו קל, לעובד החדש, אך שנה לאחר עזיבתו של דוד התייצב מספר לקוחות החברה, והחלה מגמת עלייה.

נקווה שהעובד הזה לא יעזוב במפתיע.

## ויש גם מסקנות

כאשר מחליט עובד לסיים את תפקידו – במפתיע או שלא במפתיע – מתעוררות כמה בעיות:

- עזיבה של עובד, שהידע והלקוחות בנויים סביבו וסביב יכולותיו.

- כניסה של עובד לתפקיד ללא הכשרה מתאימה.

לכן:

יש לדאוג שהמידע המצוי אצל העובד לא יהיה נחלתו הבלעדית, אלא שיהיה נגיש לחברה עצמה (אחרי הכול אלו אינם לקוחות העובד, אלא לקוחות החברה).

יש לדאוג שהמידע יועבר בשלמותו – הן במהלך עבודתו הן במהלך סיום עבודתו של אותו עובד.

נפרדים מעובד החברה? דאגו לקבל ממנו באופן מסודר את כל המידע, לרבות "לקוחות בעייתיים" וכדומה.

אם העובד העוזב מסיים את תפקידו ללא תרעומת, יש לדאוג מבעוד מועד למצוא מחליף מתאים, וכן לדאוג שהמידע יועבר בשלמותו מהעובד המסיים לעובד המתחיל.

יש לבצע חפיפה איכותית של מירב החומר.

יש להשקיע זמן ומאמצים, על-מנת שהעובד החדש יידע חומר רב ככל האפשר טרם כניסתו לתפקיד.

יש לעדכן את לקוחות החברה על החלפת העובדים בחברה.

מילות חיפוש נוספות שלקוחות שלנו מתעניינים בהן:

[גיוס כוח-אדם, גיוס כוח אדם, גיוס כח אדם, מיון כוח-אדם, מיון כוח אדם, מיון כח אדם, מיון](#)  
[כח אדם, כח-אדם, ליווי כח אדם, ליווי כוח אדם, ליווי](#)  
[הדרכת](#) , [הדרכת כח אדם, הדרכת כוח אדם, הדרכת כח-אדם, הדרכת כח אדם](#)  
, [אימון כוח-אדם, אימון כוח אדם, אימון כח אדם, אימון כח-אדם, אימון כח אדם](#)

