



CHESTIONAR PRIVIND ORGANIZAREA SI FUNCTIONAREA ACTIVITATII INTERNE A INTREPRINDERII

1. Puneti la dispozitia clientilor dumneavoastra un canal/canale prin care sa isi exprime eventualele lor nemulumiri si sa dea feedback privind satisfactia pentru serviciile primite?
2. Daca da, managementul urmareste evolutia si natura reclamatilor venite? Se asigura ca masurile dispuse sunt si puse in aplicare?
3. Aveti implementat un system/un flux de colectare anuala a feedback-ului clientilor privind satisfactia pentru serviciile/produsele primite?
4. Daca da, ca urmare a analizarii rezultatelor primite, faceti un plan de masuri corective? Clientii sunt instiintati despre aceste masuri?
5. Exista in cadrul companiei o organigrama care sa prezinte modul de organizare si relatiile ierarhice intre compartimente/structuri?
6. Aveti un Regulament Intern adaptat specificului companiei, care sa prezinte viziunea managementului asupra regulilor de conduita si etica la locul de munca, asupra disciplinei muncii si sanctiunilor aplicabile in cadrul companiei, asupra performantei, etc.?
7. Intreg personalul companiei stie care sunt pasii de urmat, ordinea actiunilor ce trebuie intreprinse cel putin in procesele cheie ale companiei, precum:
 - identificarea si inregistrarea nevoilor/comenzilor clientilor;
 - contractarea clientilor;
 - achizitia de bunuri/materii prime;
 - prestarea efectiva a serviciului sau producerea bunurilor solicitate,
 - facturarea serviciilor/produselor;
 - monitorizarea si controlul costurilor pe toate nivelele, etc.?
8. Exista proceduri de lucru scrise, actualizate, care sa reglementeze activitatea interna, proprie fiecarui compartiment/fiecarei structuri din companie?
9. Exista proceduri de lucru scrise, actualizate, care sa defineasca fluxurile si interactiunea dintre compartimentele/structurile din cadrul companiei?

10. Daca NU exista aceste proceduri mentionate la punctele 8 si 9, considerati ca ar aduce beneficii companiei daca fluxurile si modul de lucru ("cum" trebuie facut si nu doar "ce" trebuie facut) ar fi prezentate si detaliate in documente aduse la cunostinta tuturor?
11. Mai mult, considerati ca ar fi benefic ca aceste proceduri sa fie discutate si reamintite periodic in cadrul sedintelor cu salariatii?
12. Compania are un Business Plan? Daca da, Business Plan-ul are si alte capitole decat cel privind obiectivele financiare (spre ex. plan de dezvoltare a afacerii, plan de resurse umane, plan de imbunatatire a activitatii interne, etc.)?
13. Sunt obiectivele stabilite in Business Plan cascadeate (delegate) si asumate de fiecare responsabil de activitate/structura din cadrul companiei?
14. Folositi aplicatii software pentru gestionarea si optimizarea activitatilor desfasurate? Daca da, credeti ca ar mai fi zone din activitate de explorat din punct de vedere al implementarii unei solutii informatice?
15. Daca nu folositi aplicatii software, ati fi dispus sa implementati astfel de aplicatii despre care ati afla ca pot duce fie la reducerea costurilor dumneavoastra, fie la cresterea vitezei de realizare/livrare a serviciului/produsului, fie la diminuarea greselilor umane si prin urmare la un mai bun control, etc.?
16. Pe care din urmatoarele elemente financiar-contabile le folositi in procesul managerial: buget, forecast, sales, gross margin, standard costing, EBITDA, profit brut, cheltuieli directe si indirecte, P&L, centru de cost?
17. Inainte de stabilirea ofertei catre un potential client, realizati simulari privind impactul financiar al noului contract in bugetul companiei?
18. In afara indicatorilor financiari specifici, pentru evaluarea productivitatii si a performantei activitatii de baza a companiei (operational), utilizati si alti indicatori de performanta (**Key Performance Indicators**)?



19. Din punct de vedere al managementului resursei umane, va rugam sa bifati acele procese care sunt implementate in cadrul companiei dumneavoastra:

- recrutarea si selectia personalului
- inductia pe post a noilor salariatii
- analiza posturilor
- planul de resurse umane pe 3 ani
- evaluarea performantei angajatilor
- dezvoltarea resursei umane
- training
- managementul carierei salariatilor
- politica de remunerare, beneficii si stimulente
- planul de succesiune
- tratarea plangerilor/reclamatiiilor personalului
- evaluarea satisfactiei salariatilor la locul de munca
- interviu de exit

20. Considerati oportun si benefic pentru compania dumneavoastra externalizarea unora dintre aceste procese catre firme specializate?

21. Ati fi dispus sa luati in considerare chiar si externalizarea in totalitatea a activitatii de resurse umane? Daca nu, ce avantaje ar trebui sa aduca aceasta externalizare ca sa fiti dispus totusi sa o puneti in opera?