

A person wearing a light blue button-down shirt is sitting at a white desk. They are holding a yellow pencil and writing in a white notebook. To their right is a silver laptop with a keyboard visible. Further right is a tablet displaying a document with text and a blue header. In the background, there is a small potted plant and a smartphone on the desk. The text 'SMART цели' is overlaid in the center of the image.

SMART цели



SMART в теории

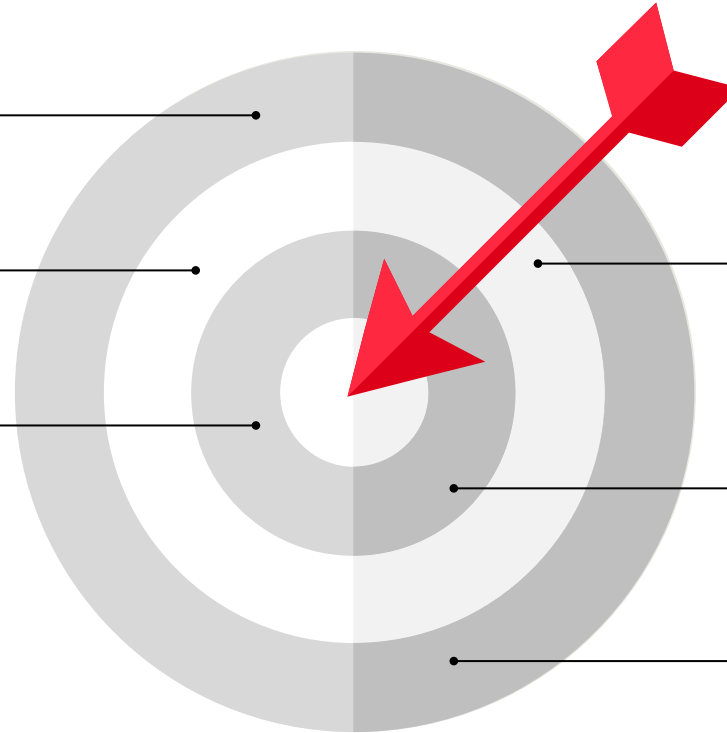
Что такое SMART

6 ключевых вопросов

Что
Что я хочу достигнуть

Кто
Кто вовлечен

Где
Определите
местоположение



Когда
Определите
промежуток времени

Какие
Укажите требования

Почему
Укажите причины

Что такое SMART



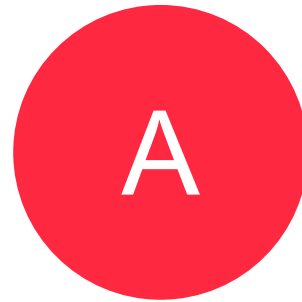
SPECIFIC
Конкретные

▼
Что конкретно
вы хотите
достигнуть?



MEASURABLE
Измеримые

▼
В чем вы
будете измерять
результат?



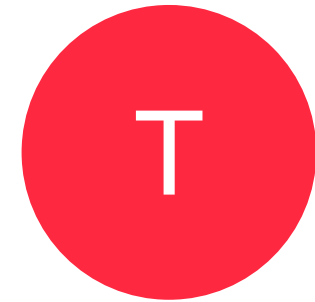
ATTAINABLE
Достижимые

▼
Ваша цель
не легкая,
но достижимая?



RELEVANT
Актуальные

▼
Ваши цели
согласованы
с целями
Компании?



TIME-BOUND
Ограниченные
во времени

▼
Сколько времени
потребуется,
чтобы достичь
цели?

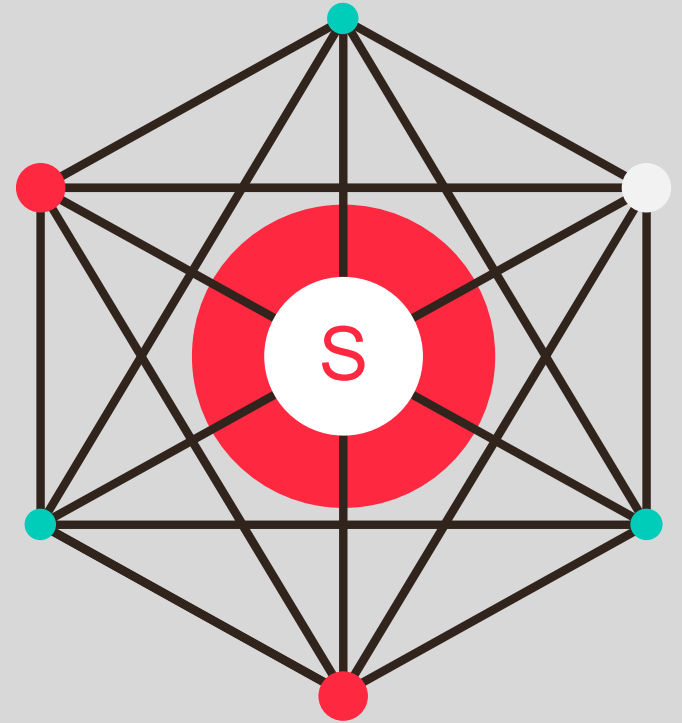
S – конкретные

? Что конкретно вы хотите достигнуть?

Цели должны быть четкими и ясными, не содержать длинных фраз и утверждений

Пример:

Увеличить объем продаж



M – измеримые

? В чем вы будете измерять результат?

Цели должны быть выражены в количественной форме, поддающейся измерению

Пример:

Увеличить объем продаж на 10%



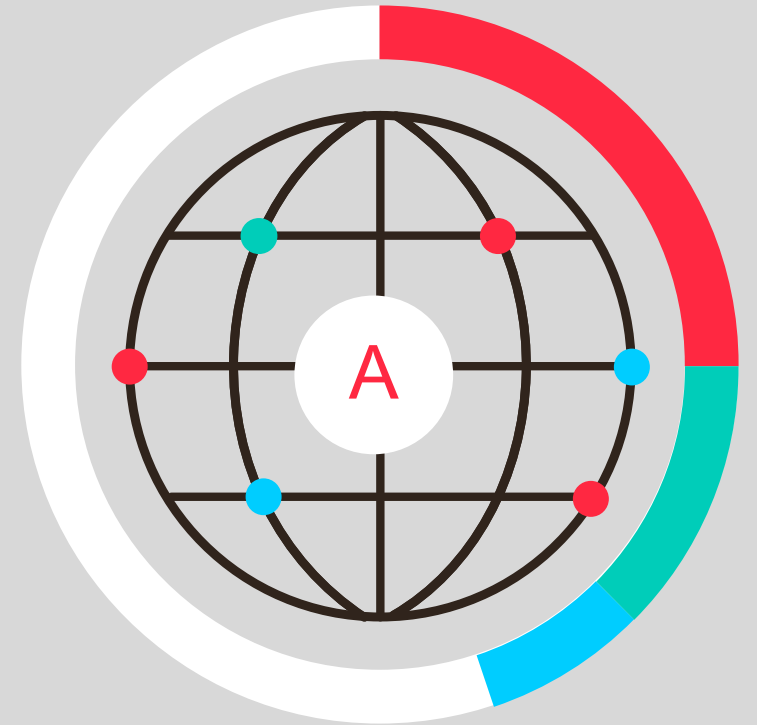
А – достижимые

? Ваша цель не легкая,
но достижимая?

Цели должны быть реальными,
но не легкими, чтобы создать
у сотрудников мотивацию

Пример:

Увеличить объем продаж на 10%



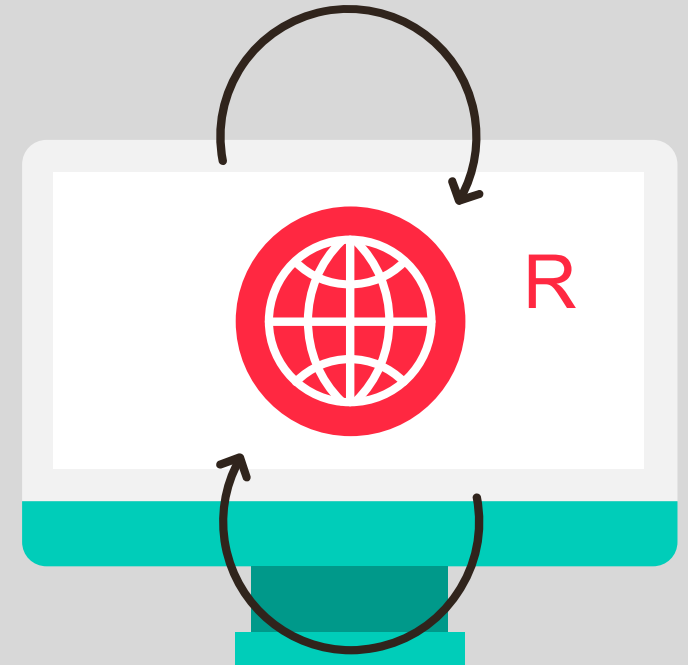
R – актуальные

? Ваши цели согласованы с целями Компании?

Цели должны быть реализуемыми, что означает наличие средств, необходимых для их достижения

Пример:

Увеличить объем продаж на 10%



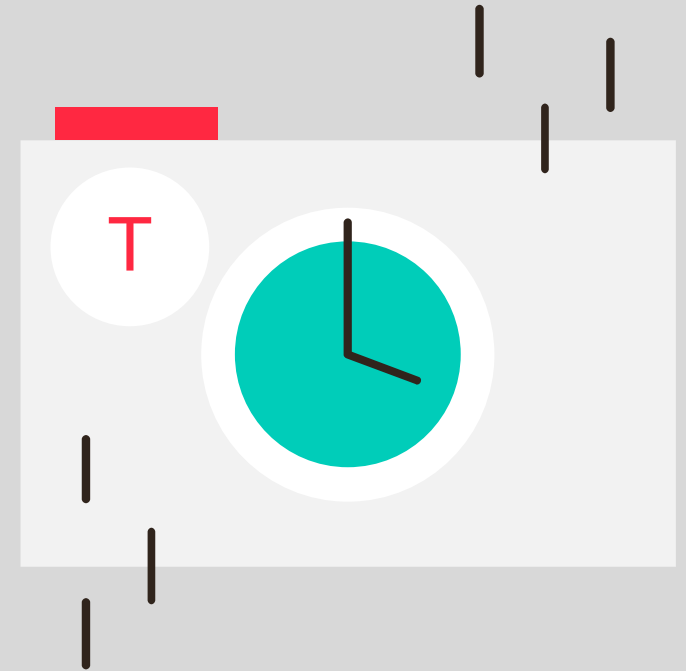
T – ограниченные во времени

? Сколько времени потребуется,
чтобы достичь цели?

Цели должны быть определены
во времени и по территории

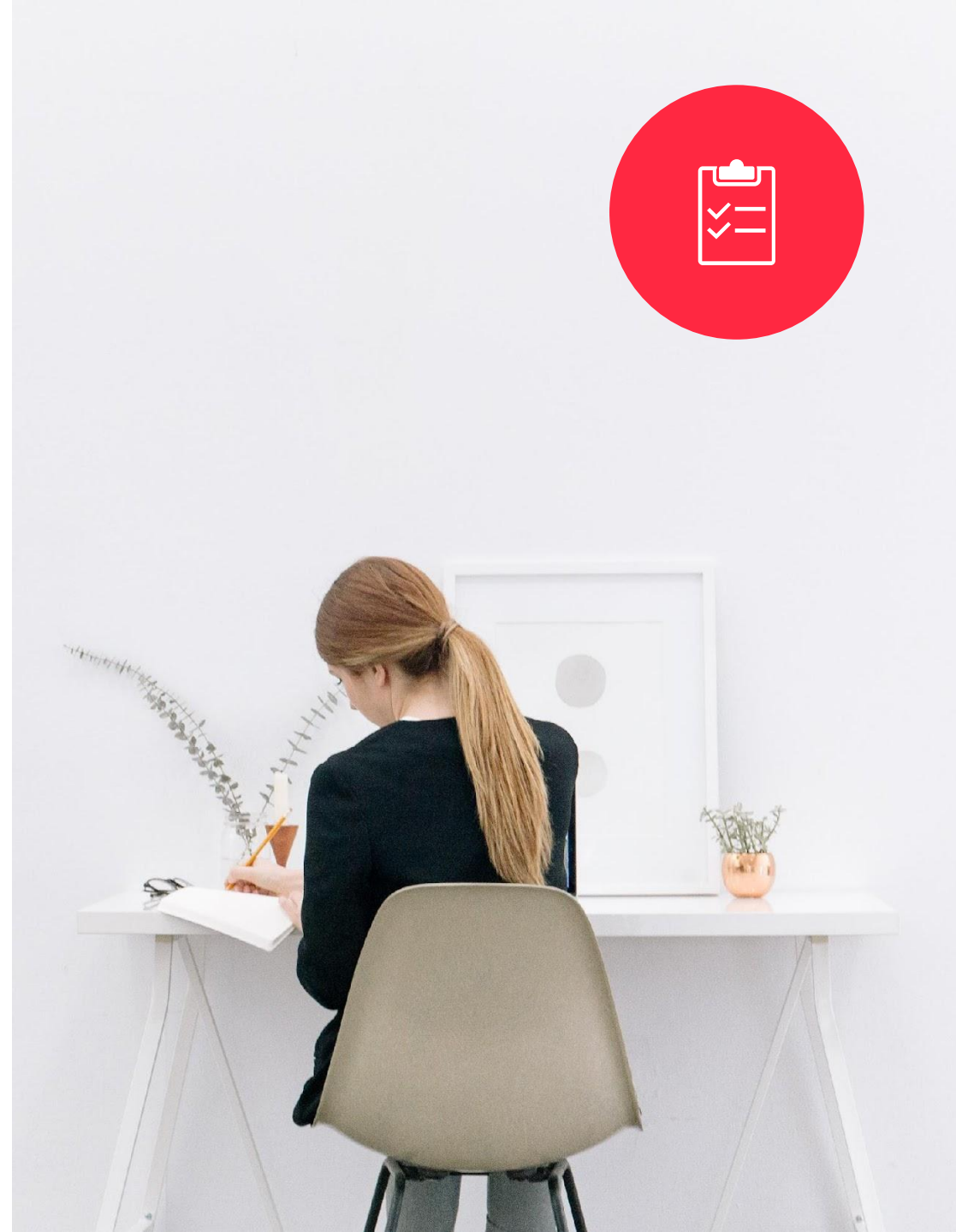
Пример:

Увеличить объем продаж на 10%
к концу 2017 года



Чек-лист

- Проанализировать текущие результаты
- Записать цели
- Определить дату
- Установить КПЭ
- Разработать программу конкретных действий



Чек-лист

- Проанализировать текущие результаты
- Записать цели
- Определить дату
- Установить КПЭ
- Разработать программу конкретных действий



Постановка целей начинается с понимания вашей отправной точки и анализа того, насколько успешной была ваша деятельность в прошлом.

Полноценное исследование поможет определить области, которые вы можете улучшить.

Результатом такого исследования станет грамотная постановка бизнес-задач

Чек-лист

- Проанализировать текущие результаты
- Записать цели**
- Определить дату
- Установить КПЭ
- Разработать программу конкретных действий



Цели должны быть представлены в письменной форме, чтобы облегчить коммуникацию. Вы не можете оценить успешность каких-либо процессов, пока вы не установили для них цели и задачи.

Все Ваши цели должны быть актуальными, достижимыми и реалистичными. Если цель кажется вам слишком сложной, замените ее на реализуемую

Чек-лист

- Проанализировать текущие результаты
- Записать цели
- Определить дату**
- Установить КПЭ
- Разработать программу конкретных действий



После того, как вы изложили в письменной форме ваши цели, установите для них временные промежутки, по наступлению /окончанию которых цели должны быть достигнуты.

Определитесь с точными датами, например, «к 30 декабря» или «в течение 3 месяцев»

Чек-лист

- Проанализировать текущие результаты
- Записать цели
- Определить дату
- Установить КПЭ**
- Разработать программу конкретных действий



Определите измеряемые ключевые показатели эффективности (КПЭ). К таким показателям можно отнести, например:

- выручка Компании
- скорость обслуживания клиентов
- количество посетителей сайта
- количество комментариев в Facebook
- количество лидов

Чек-лист

- Проанализировать текущие результаты
- Записать цели
- Определить дату
- Установить КПЭ
- Разработать программу конкретных действий**



Определите шаги, которые нужно сделать для того, чтобы в следующие несколько недель / месяцев вы смогли достичь цель.

Какие ресурсы и сколько времени вам для этого понадобится?

SMART на практике

Шаблоны для работы

Шаблон №1

S



Ваша цель конкретная?

Конкретная цель должна четко объяснять, что именно Вы хотите достигнуть, почему это важно и как Вы планируете этого добиться

M



Ваша цель измеримая?

Измеримая цель должна включать в себя план с целевыми показателями и реперными точками, которые помогут Вам понять, движетесь ли Вы в правильном направлении

A



Ваша цель достижимая?

Достижимая цель должна быть реалистична, она содержит план, в котором общая цель разбита на задачи и процессы

R



Ваша цель актуальная?

Актуальная цель должна быть согласована с бизнес-планом компании, ее миссией, планом маркетинга и т.д.

T



Ваша цель ограничена во времени?

Цель, ограниченная во времени, определена во времени и по территории для каждого процесса или задачи

Шаблон №2

Примеры «умных» целей: продажи и маркетинг



5%

Увеличить
долю рынка
в России на 5%
к концу 2017 года

Рыночная доля



15%

Увеличить продажи
в России на 15%
в 2017 году

Продажи



30%

Повысить
узнаваемость
бренда на 30%
в 2017 году

Узнаваемость
бренда



10%

Повысить
удовлетворенность
клиентов на 10%
в 2015 году

Лояльность
клиентов

Шаблон №3

Примеры «умных» целей: SMM



2 500

подписчиков
на группу
к 1 июня 2018

Facebook



+300

подписчиков
на канал
к 1 июня 2018

Twitter



1 500

подписчиков
на паблик
к 1 июня 2018

VK



+800

подписчиков
на канал
к 1 июня 2018

Instagram

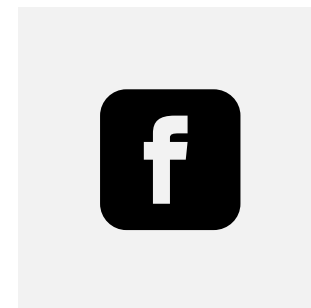
Шаблон №4

Цель	Срок	Ответственный	Результат
Увеличить объем продаж на 10% к концу 2017 года	31.12.2017		

План действий			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			

Шаблон №5

Общая цель	Развитие контент-маркетинга
Целевой ориентир	2 500 подписчиков в группе
Срок	01.06.2018
Ответственный	Ф.И.О.



Задача	Срок	Ответственный	Результат
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Шаблон №6

Конкретная Что Вы хотите достигнуть?	Текст
Измеримая В чем Вы будете измерять результат?	Текст
Актуальная Ваша цель согласована с целями компании?	Текст
Ограниченная во времени Сколько времени Вам понадобится?	Текст


Чек-лист целей

Моя цель:

- S** конкретная
- M** измеримая
- A** достижимая
- R** актуальная
- T** ограничена во времени


Достижимая (План действий)	Срок	Ответственный	Результат
Шаг 1.			
Шаг 2.			
Шаг 3.			
Шаг 4.			
Шаг 5.			

Шаблон №7

Цель 1 

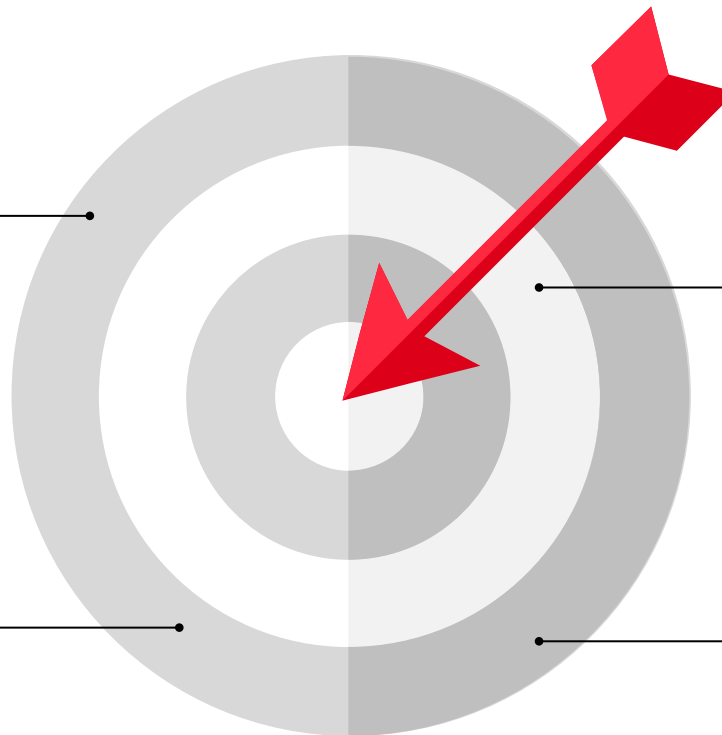
Менеджмент

Место для текста

Цель 3 

Исследования

Место для текста



Цель 2

Маркетинг

Место для текста



Цель 4

Стратегия

Место для текста

A person wearing a light blue long-sleeved shirt is sitting at a white desk. They are holding a yellow pencil and writing in a white notebook. To their right is a silver laptop with a keyboard visible. Further right is a tablet displaying a document with text and a blue header. In the background, there is a small potted plant and a smartphone on the desk. The overall scene is a professional workspace.

SMART цели

