

# Система обучения в ОЦП ЗАО «ЭР-Телеком Холдинг»

Изменение  
мира  
к лучшему!



ДОМ.ГИ



# ВИДЫ ОБУЧЕНИЯ ОЦП

**Обязательное**  
первые 3 мес. работы

Вводное обучение по продуктам  
Вводное обучение по Дом. ru TV  
Телефонные продажи  
Управляй людьми: тайны голоса

**Поддерживающее**  
после обязательного обучения

К черту цену – создаем ценность!  
(Телефонные продажи версия 2)  
Продуктовые практикумы  
Практикумы по технике продаж

**Дополнительное**  
после обязательного обучения

Не все кабели одинаково полезны  
Экскурсия на ЦГС  
ЭР-Телеком – это звучит гордо!  
Управление стрессом

**Управленческое**

От великих слов к великим делам  
Мастер агентских полей  
Основы эффективного наставничества  
Целеполагание и планирование  
Мотивация и делегирование  
Организация и контроль



# РОЛИ, ЗАДАЧИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В РАЗВИТИИ ПЕРСОНАЛА

## РУКОВОДИТЕЛЬ

- В целом, ответственность за результат: обученность и развитие сотрудников
- Мотивация сотрудников к обучению, применению знаний и навыков
- Наставничество на рабочем месте
- Поддержка развития потенциала сотрудников



## HR

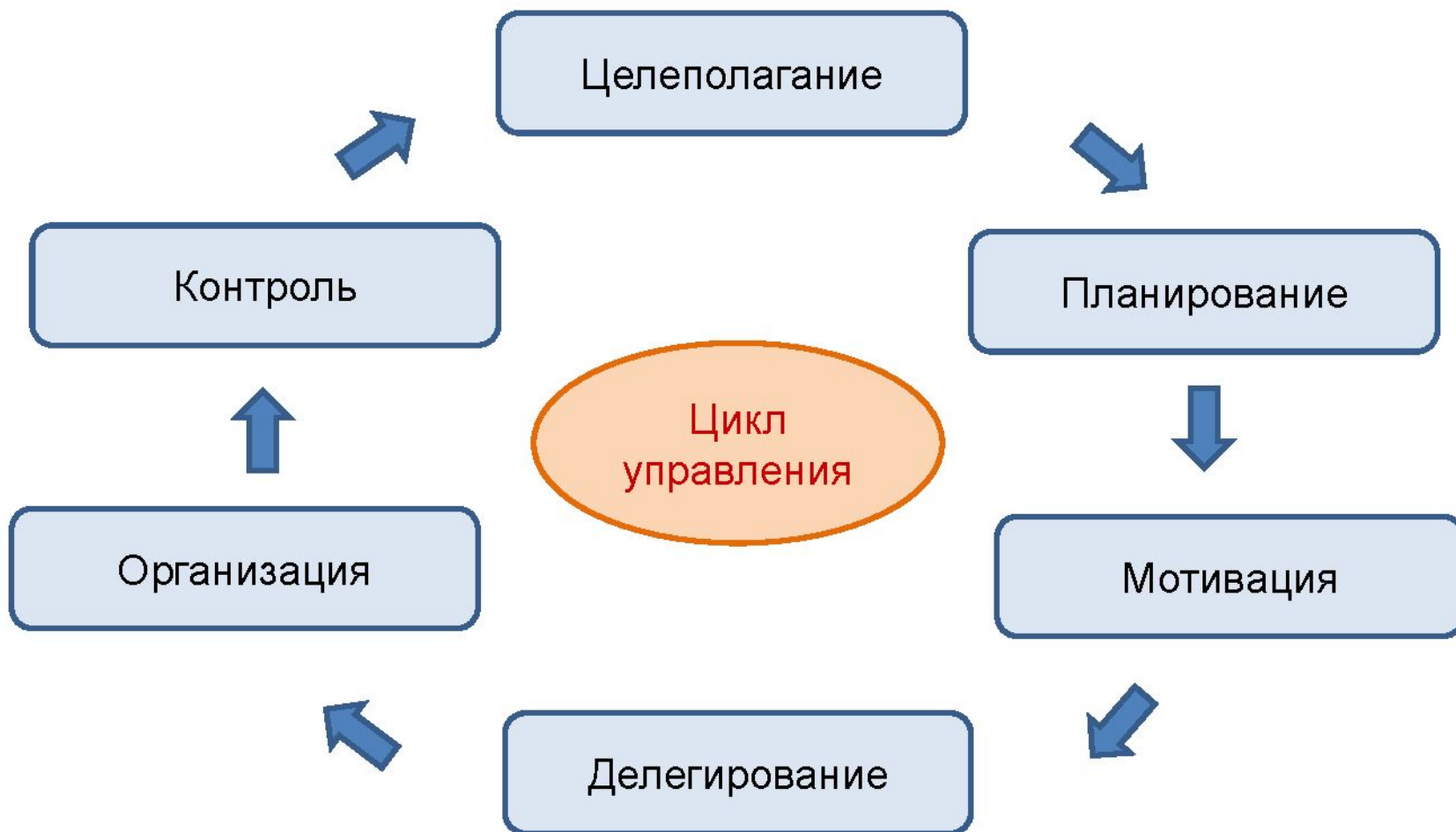
- Формирование программы учебных мероприятий
- Методическая поддержка руководителей
- Организация оценки эффективности обучения
- Управление «кадровым резервом» на ключевые позиции



## СОТРУДНИКИ

- Использование возможностей обучения и развития
- Демонстрация ожидаемого поведения и эффективности
- Инвестиция собственных ресурсов







## Целеполагание

Цель обучения в ОЦП: **сформировать необходимые компетенции сотрудников, для достижения бизнес результата**





## ПЛАНИРОВАНИЕ ОБУЧЕНИЯ В ОЦП

- Составление **годового плана-графика**
- Составление **плана-графика модульного обучения** на месяц
- Составление **плана-графика регулярного продуктового тестирования** специалистов , супервайзеров и руководителей направлений
- План-график обучения составляется **на основе потребностей** подразделения
- **Гибкое планирование** вводного обучения
- Отправка **приглашений** в календаре **Microsoft Outlook** супервайзерам, специалистам





## МОТИВАЦИЯ К ОБУЧЕНИЮ В ОЦП

- **Своевременное обучение** новых руководителей:
  - Роль обучения в бизнесе
  - Знакомство с системой обучения в ОЦП
  - Обучение супервайзеров проведению грамотной предтренинговой мотивации специалистов и посттренинговой работе
  - Передача инструкции «Как проводить обучение»
- **Итоговые собрания по обучению** за месяц с супервайзерами, руководителями направлений
- Еженедельная рассылка на почту **статей по продажам и саморазвитию**
- **Система сертификации** после пройденного обучения
- Отправка специалистам перед обучением **слайда-презентации тренинга**



## ДЕЛЕГИРОВАНИЕ В ОБУЧЕНИИ В ОЦП

- Проведение **практикумов супервайзерами**
- Проведение **посттренинговых мероприятий** супервайзерами
- Проведение **полевых тренингов** супервайзерами







# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ В ОЦП

**Реализация плана-графика** обучения составленного в начале месяца

**Учет** влияния **внешних факторов** (за несколько дней до тренинга уточняются списки участников)

**Учет типов сотрудников** перед обучением

**Распределение ресурсов** (подготовить аудитории, аппаратуру, учебные материалы)





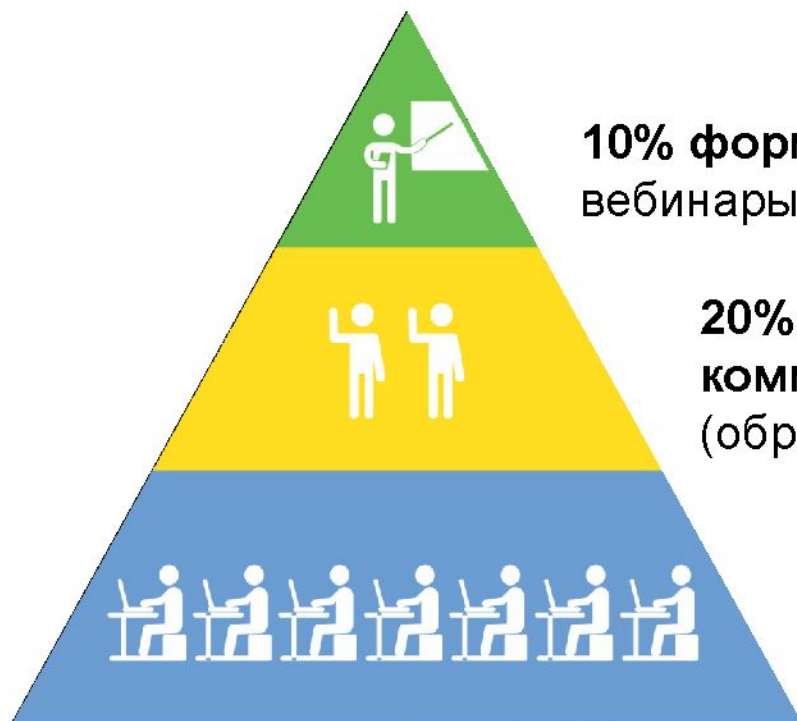
# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ В ОЦП

1. Согласовывается дата, время итогового собрания со специалистами по обучению
2. Отправляется приглашение в Microsoft Outlook всем руководителям-участникам собрания и список планируемого обучения
3. Руководители до собрания консолидируют о.с. от специалистов и составляют список сотрудников на обучение (Ф.И., название тренинга)
4. Проведение собрания (руководители дают о.с. по каждому участнику обучения, тренеры дают свою о.с. по участникам, руководители совместно с тренером записывают участников обучения на следующий месяц)
5. Специалист по обучению консолидирует потребности в обучении по всем руководителям и составляет план-график на месяц
6. Руководителям отправляется план-график датами и уже записанными сотрудниками, которые были названы на собрании
7. За 2-3 дня до тренинга тренер уточняет список записанных на данное обучение
8. Подтвержденным участникам тренер отправляет приглашение на обучение с мотивирующей презентацией
9. После проведенного обучения тренер дает о.с. письменно или устно по каждому участнику
10. Руководитель проводит посттренинговые мероприятия (полевой тренинг, индивидуальную беседу и т.д.)





## ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ В ОЦП: ПРИНЦИП «70%-20%-10%»



**10% формального обучения** (семинары, вебинары, тренинги, конференции, съезды)

**20% обучение через общение и коммуникацию**  
(обратная связь, обмен опытом с коллегами)

**70% обучение через опыт**  
(новые развивающие задачи и проекты, осознанная концентрация на своих «зонах роста», обучение других)

**Спасибо за внимание!**