Система обучения в ОЦП ЗАО «ЭР-Телеком Холдинг»

Изменение
мира
к лучшему!

дом.ru

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

дом.ru

РОЛИ, ЗАДАЧИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В РАЗВИТИИ ПЕРСОНАЛА

РУКОВОДИТЕЛЬ

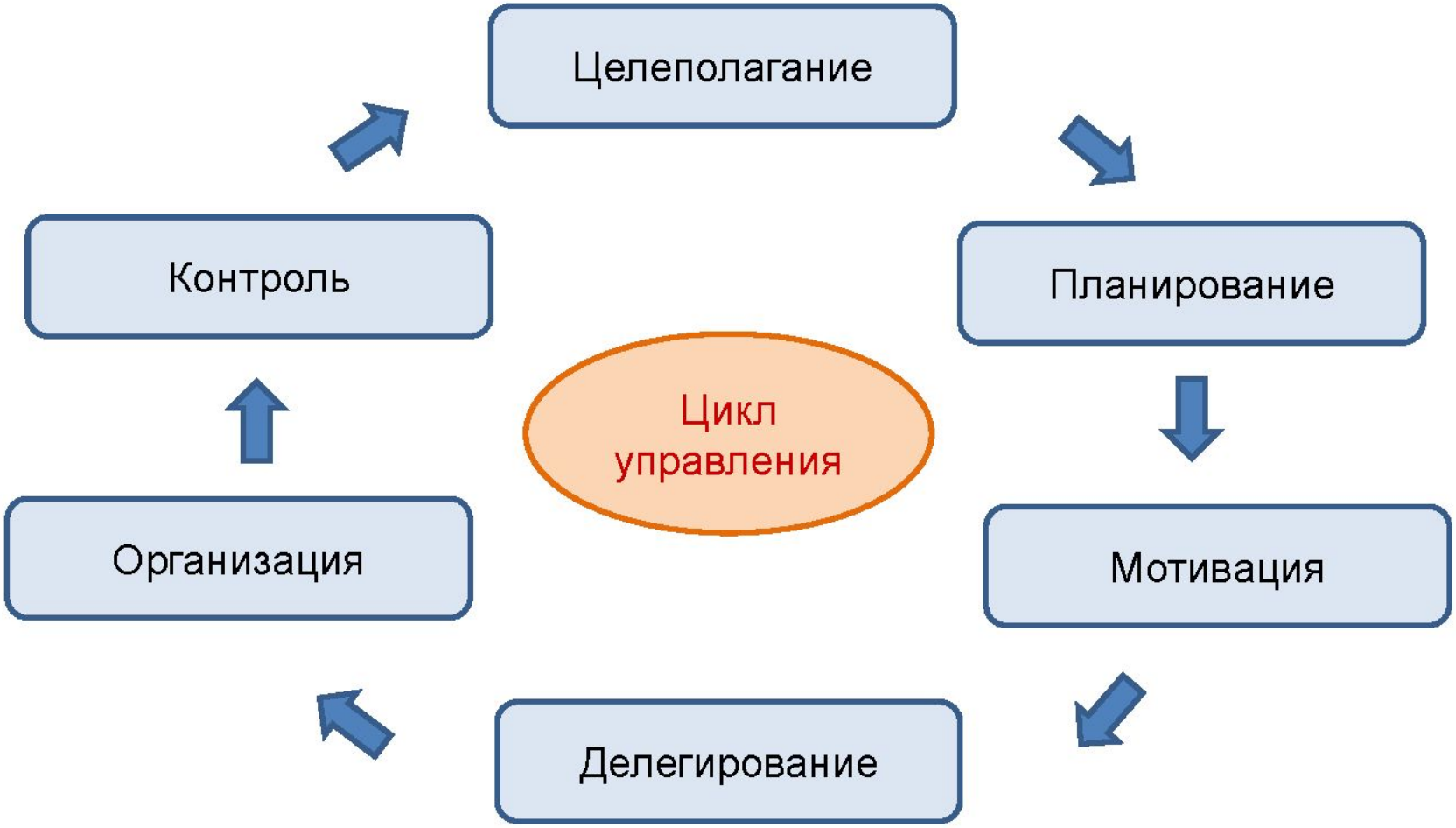
- В целом, ответственность за результат: обученность и развитие сотрудников
- Мотивация сотрудников к обучению, применению знаний и навыков
- Наставничество на рабочем месте
- Поддержка развития потенциала сотрудников

СОТРУДНИКИ

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

HR

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


Целеполагание
Планирование
Мотивация
Делегирование
Организация
Контроль
Цикл управления

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.)

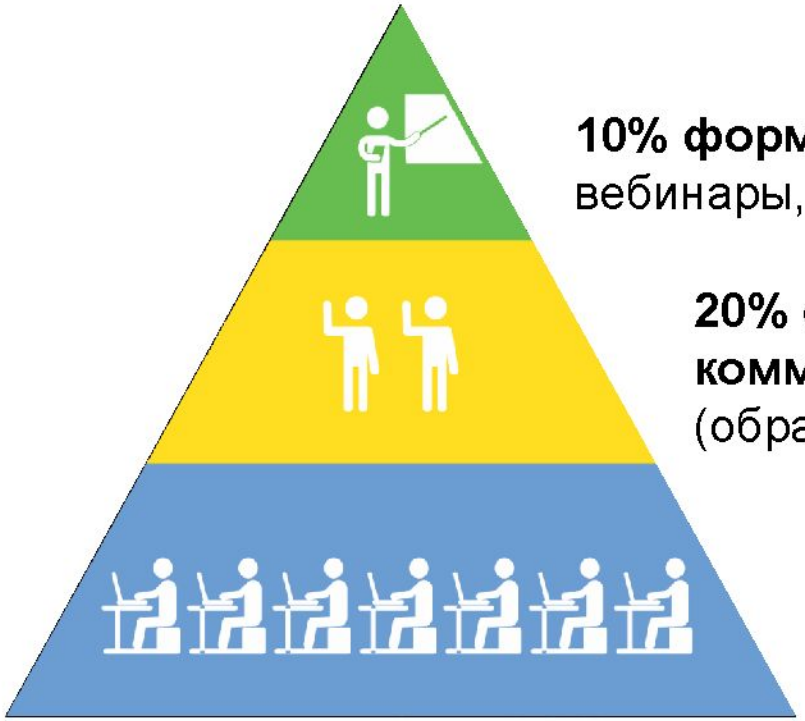
КОНТРОЛЬ В ОБУЧЕНИИ ОЦП

- Обратная связь от руководителей
- Анкета обратной связи от участников
- ЛОС до и после обязательных модулей
- Оценка Группы Контроля Качества
- Тестирование после обязательных модулей
- Продуктовое регулярное тестирование
- Бланк предтренинговой мотивации
- Отчет по посттренинговых мероприятиях
- % явки на обучение
- % обученных специалистов по обязательному обучению

Чек лист для оценки работы специалиста по телефонным продажам

Пункт для карты ТО	Параметр	Показатели	Замеры 1	Замеры 2	Замеры 3	Итого
			1.10.	/16.	/16.	
	Установление и выявление контакта	Здравствуйте! Я [фамилия и компания] [Уважаемый/ая Клиент/а фамилия] (имя-отч.)?	1			100
			1			100
		Меньше чем минута	2			0
72		Разговаривает в быстром темпе	1			100
		Называет настоящее имя и Ф.И.О. Клиента. Называет, кратко и с тембром, голосом	2			0
		Задает открытые вопросы (кто, что, зачем...)	1			100
		Задает вопрос, по мнению клиента, уместный (кто, зачем, для...) Задает вопрос ДОТ (Для кого обсуждаете, что решаете - Цель, «Т»ема)	2			0
			1			100
		Задает вопросы, выявляющие потребность клиента (вопросы, раскрывающие проблему)	2			0
11,111		Анализирует выявленные потребности	2			0
	Презентация технологии подключения	Аргументирует ценность предложения, опираясь на выявленные потребности	2			0
		Зачитывает выгоды услуги в выгоды для Клиента	1			100
11,111		Называет частные выгоды с учетом выявленных потребностей Клиента	2			0
		Заботит собеседника, сочувствует	2			0
		Сохраняет доброжелательность	2			0
		Задает вопросы (цель, выгоды, возражения)	2			0
	Работа с	Работает по алгоритму: 1) Не помню;				

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!