

# **Система дистанционного обучения в Carlo Pazolini:**

**идеи и реализация**

*Наталья Филимонова,  
старший специалист по обучению  
Управления персонала ДРТ  
ГК «Carlo Pazolini»*

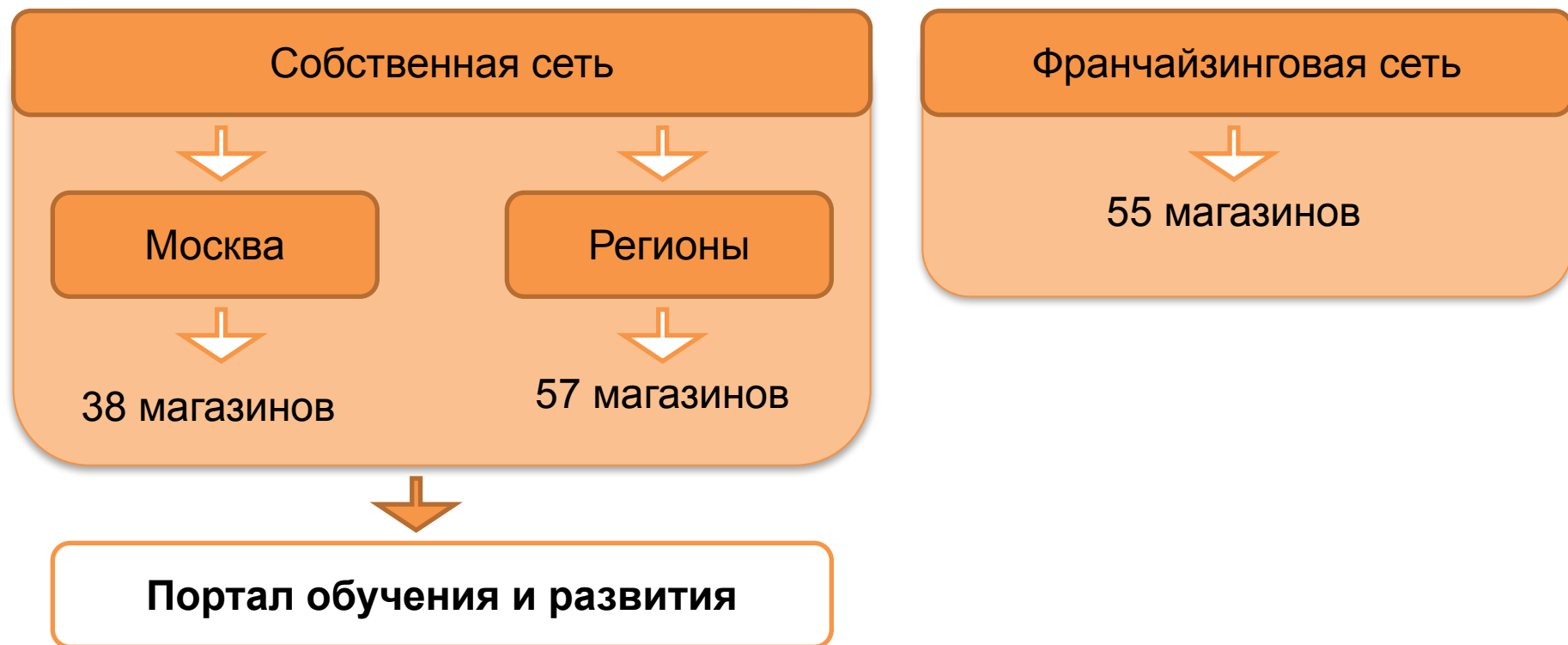
## Кратко о нас

CARLO PAZOLINI — одна из лидирующих компаний в производстве и продаже обуви класса medium и medium-high. Компания владеет торговыми марками Carlo Pazolini, Carlo Pazolini Couture®, Adami®. История компании начинается с 1990 года. Именно тогда на территории Италии была зарегистрирована торговая марка Carlo Pazolini.



Ежегодно открываются магазины с широким ассортиментом обуви, отвечающим любым, даже самым изысканным запросам. Штат сотрудников магазинов проходит подготовку в фирменном учебном центре компании, что позволяет поддерживать на должном уровне обслуживание покупателей.

# CARLO PAZOLINI



## Учебный портал. Цели и задачи.

**CARLO PAZOLINI** **ПОРТАЛ** обучения и развития

Филимонова Наталья Сергеевна  
Незавершенных: курсов-0, тестов-0  
Личные данные

Курсы/тесты События Очное обучение Личные данные Выход

**Новости**

08.12.2011  
Расширяем кругозор

06.12.2011  
21 декабря - День сотрудника Carlo Pazolini

06.12.2011  
Конкурс "Новогодний дизайн"

Все новости >

Энциклопедия руководителя

Звёзды в "Carlo Pazolini"

Еще раз о текучести.

Интенсивность текучести торгового персонала напрямую влияет на уровень сервиса – и это подтверждается цифрами. Проанализировав показатели текучести и уровня сервиса в магазинах Москвы, мы обнаружили тенденцию: там, где текучесть выше, уровень сервиса ниже.

- Из 25 магазинов, текучесть в которых соответствует нормативу (в таблице текучести это «молодцы») 16 магазинов имеют показатель по сервису (тайный покупатель) выше среднего по Москве (86%), и только 9 магазинов – равный или ниже среднего.
- Из 12 магазинов, текучесть в которых превышает норматив (есть «лишние уволенные»), обратная зависимость – большинство из них (9 магазинов) имеют показатели по ТП равный или ниже среднего по Москве, всего лишь 3 магазина показали результат качества сервиса, превышающий средний показатель.

На этой неделе дни рождения отмечают:

9 декабря — 6 лет Carlo Pazolini в ТЦ «Тандем», Казань;  
10 декабря — Назина Татьяна Викторовна, управляющий в ТЦ «Спектр», Москва;  
11 декабря — 8 лет Carlo Pazolini в ТЦ «Парк Хаус», Волгоград.

А знаете ли Вы, что...

Курсы и тесты, которые Вам необходимо пройти, отмечены в правом верхнем углу окна как незавершенные.

**ПОДБОР ПЕРСОНАЛА**  
Показатели (Москва)

**СПИСОК на обучение стажеров 13-15 дек. (до 11.12.11)**

### Цели внедрения учебного портала:

1. Обучение и оценка персонала торговых подразделений.
2. Создание информационного поля для руководителей торговых подразделений.

## Внедрение учебного портала: внутренний PR

На этапе  
подготовки к  
внедрению

Информирование руководителей о планах внедрения портала и преимуществах этого проекта с точки зрения их выгоды.

На этапе  
внедрения

- Помощь в освоении новой среды.
- Оперативная техническая поддержка.
- Публикации в корпоративном журнале.
- Позитивные отзывы руководителей магазинов.
- Поддержка территориальных управляющих.
- Создание необходимости использования портала.

## Электронные курсы. Проблемы и решения



1. Как замотивировать на обучение человека, который сидит один на один с монитором компьютера?
2. Как сделать так, чтобы полученные знания действительно использовались на практике, а не «пролистал и забыл»?
3. Как избежать ощущения «механизированности» обучения и сделать его индивидуальным?



Меньше слов, больше дела.



Приближенность к практике.



Каждый имеет право на ошибку.

## Электронные курсы. Проблемы и решения



Меньше слов, больше дела.

- Минимум информации – принцип «необходимости и достаточности».
- Структурированность информации.
- Графика обоснованная / корпоративная.
- Выдержанность в цветах.
- Наличие «бонусной» информации (дополнительная).

### CARLO PAZOLINI

#### История и миссия компании



CARLO PAZOLINI - одна из лидирующих компаний в производстве и продаже обуви класса medium и medium - high. Компания владеет торговыми марками Carlo Pazolini, Carlo Pazolini Couture®, Adami®.

История компании начинается с 1990 года. Именно тогда на территории Италии была зарегистрирована торговая марка Carlo Pazolini.

Сегодня Carlo Pazolini знают и покупают - вобрав в себя все самое лучшее от итальянских традиций и соединив это с современным дизайном и высококачественными материалами, этот бренд создал свой неповторимый, уникальный и легкоузнаваемый стиль.

Ежегодно открываются магазины с широким ассортиментом обуви, отвечающим любым, даже самым изысканным запросам. Штат сотрудников магазинов проходит подготовку в фирменном учебном центре компании, что позволяет поддерживать на должном уровне обслуживание покупателей.



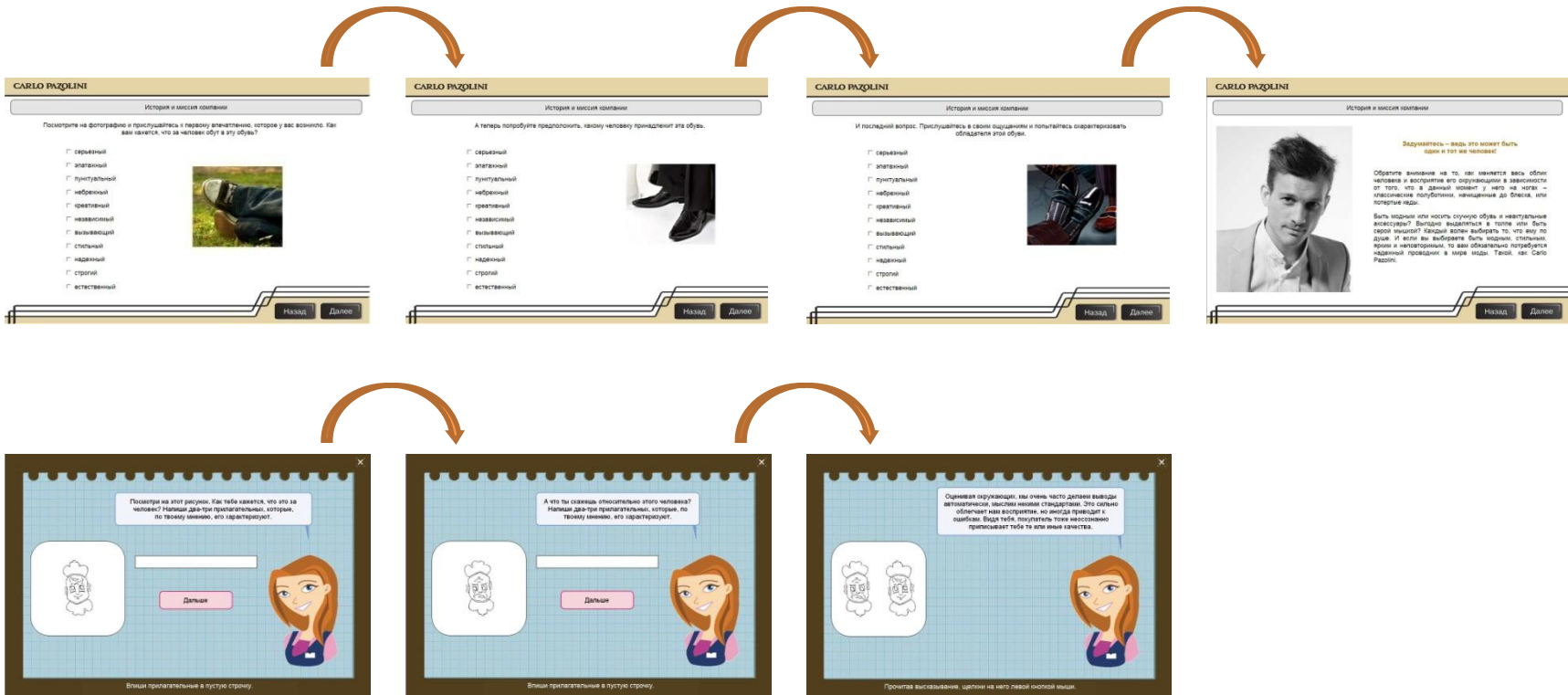
Назад

Далее

## Электронные курсы. Проблемы и решения



Меньше слов, больше дела. «Тизеры».

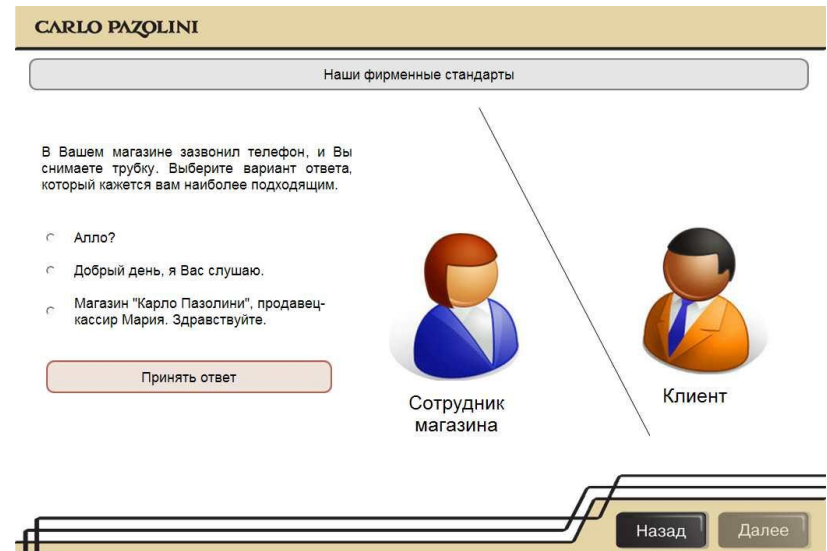
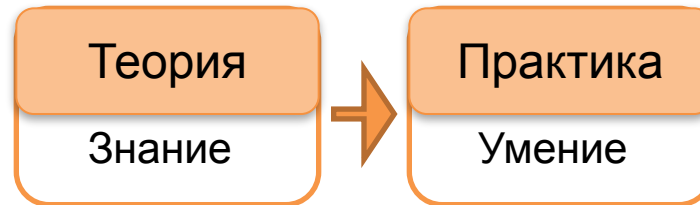




## Электронные курсы. Проблемы и решения



Приближенность к практике.



## Электронные курсы. Проблемы и решения



Каждый имеет право на ошибку.

CARLO PAZOLINI Детали обуви

	Детали верха	Детали низа
Наружные детали	Берец	Отрезной носок
	Блочки	Подблочник
	Голенище	Союзка
Внутренние детали	Декоративные детали	Ушки
	Задинка	Фурнитура
	Задний наружный ремень	Хольнитен
Промежуточные детали	Кант	Черес-подъемный ремень
	Овальная мокасиновая вставка	Язычок
		Каблук
		Набойка
		Подошва
		Профилактика
		Рант
		Флик

Детали, в определении названий которых вы допустили ошибки, выделены красным. Проверьте каждую группу деталей, щелкнув на ее название - внутри группы могут быть "проблемные детали".

Щелкните на название детали, подсвеченной красным цветом. Вам будет предложено выполнить небольшое упражнение, направленное на отработку навыка определения этой детали. На случай, если вы испытаете затруднения, в каждом упражнении вам будет доступна подсказка (наведите курсор мыши на слово "Помощь").

После того как вы успешно выполните упражнение, нажмите "Далее", и вы вернетесь к данному слайду, при этом название детали перестанет быть красным. Вам необходимо сделать упражнения на все "проблемные" детали. Как только у вас не останется "красных" деталей, кнопка "Далее" на этом слайде станет доступна.

Назад Далее

«Гибкие» учебные курсы.



- Индивидуальный подход.
- Дополнительная отработка «проблемных» зон.
- Стимулирование желания показать лучший результат.

## Электронные курсы. Проблемы и решения

### "Отзыв по курсу"

Сколько времени  
заняло у вас  
прохождение курса?:

По Вашему мнению,  
курс:

Легко ли было  
ориентироваться в  
учебном курсе?

Понятно ли управление  
в курсе?:

Достаточно ли ясно и  
доступно изложена  
информация?:

Что больше всего  
понравилось в курсе?:

Чем можно дополнить  
курс? Что можно  
улучшить?:

По каким темам Вам  
хотелось бы пройти  
обучение в  
дальнейшем?:

Поля, отмеченные \*, обязательны для заполнения.

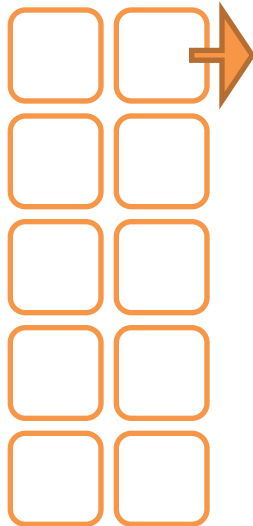
Сохранить

## Электронное тестирование

Задача:  
сделать срез знаний торгового персонала по всем информационным блокам.

10 тестов

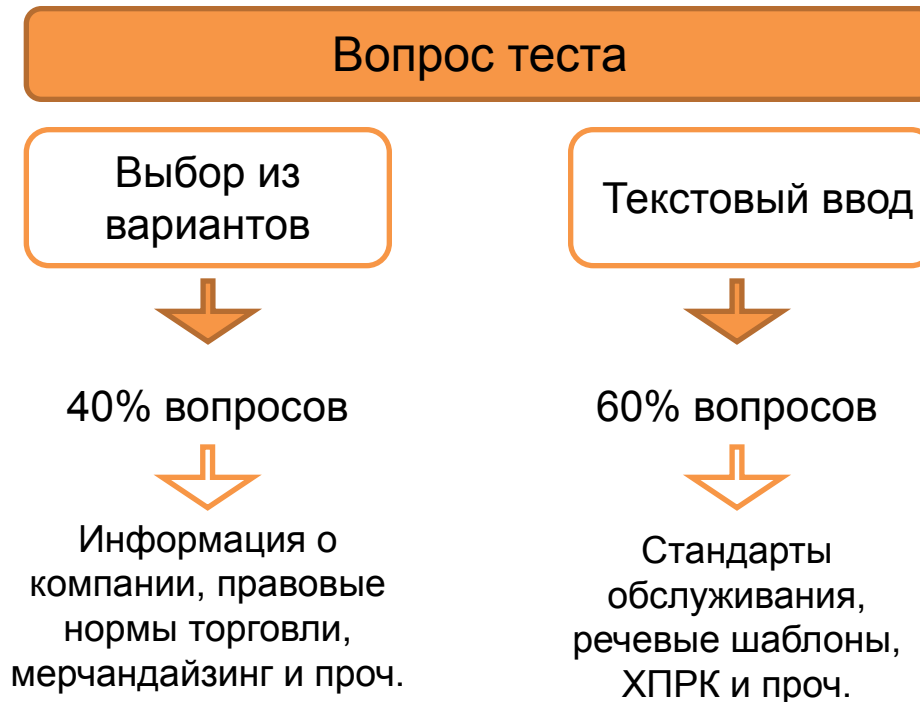
Каждый тест – 10 случайных  
вопросов из базы вопросов  
(около 100 шт.)



- Очень легкий – 1 вопрос.
- Легкий – 2 вопроса.
- Средний – 4 вопроса.
- Сложный – 2 вопроса.
- Очень сложный – 1 вопрос.

## Электронное тестирование

Задача:  
сделать срез знаний торгового персонала по всем информационным блокам.



## Учебный портал как хранилище информации.

Информация хранится разрозненно, разная степень актуальности.



Централизованное хранение информации, оперативное обновление, облегчение поиска.

Обособленность подразделений, отсутствие организованного обмена опытом.



Возможность обмена опытом между подразделениями; лучшие практики.

The screenshot shows the 'ПОРТАЛ обучения и развития' (Portal of Learning and Development) for Carlo Pазolini. The interface includes a user profile for 'Филимонова Наталья Сергеевна' with 'Незавершенных: курсов-6, тестов-1' and a 'Личные данные' dropdown menu. The main navigation bar contains: Курсы/тесты, События, Очное обучение, Мерчандайзинг, Личные данные, and Выход. The left sidebar features 'Новости' (News) with three recent articles and two promotional banners: 'Энциклопедия руководителя' and 'Звёзды в Carlo Pазolini'. The main content area is titled 'Энциклопедия руководителя' and lists 14 modules:

- Наименование модуля
- Модуль 1. Добро пожаловать в Карло Пазолини.
- Модуль 2. Организация магазина.
- Модуль 3. Правила внутреннего трудового распорядка в магазине Карло Пазолини.
- Модуль 4. Безопасность труда.
- Модуль 5. Внутренняя информационная база.
- Модуль 6. Контроль над финансовой дисциплиной в магазине Карло Пазолини.
- Модуль 7. Уровень сервиса. Стандарты работы по обслуживанию клиентов.
- Модуль 8. Результативность продаж. Ключевые показатели эффективности.
- Модуль 9. Организация административно-хозяйственных процессов.
- Модуль 10. Управление персоналом.
- Модуль 11. Мотивация и стимулирование.
- Модуль 12. Руководитель в системе управления.
- Модуль 13. Договорная основа трудовых отношений. Основы кадрового делопроизводства.
- Модуль 14. Проверка магазина Карло Пазолини органами госконтроля.

## Дополнительный функционал Учебного портала

Централизованный сбор информации по подразделениям

- Заявки на подбор персонала, на обучение;
- экспресс-опросы;
- фото-конкурсы и голосования.

Прочее

Дни рождения, юбилеи работы с компании, поздравления с важным событиями, знакомство и интервью с новичками.

## Ближайшие планы и идеи.

### Дополнительные формы обучения

- Вебинары.
- Курируемые ветки форумов (пост-тренинговое сопровождение).

### Расширение аудитории Учебного портала

- Внешний портал:
- Возможность проходить учебные курсы с домашнего компьютера.
  - Размещение информации для соискателей, позиционирование HR-бренда.



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Наталья Филимонова, старший специалист по обучению  
Управления персонала ДРТ ГК «Carlo Pazolini»  
тел. +7 (495) 644-04-84,

[NN.N.Filimonova](#)[N.Filimonova@N.Filimonova@carlopazolini](#)[N.Filimonova@carlopa](#)  
[zolini.N.Filimonova@carlopazolini.com](#)