



«ФОРМИРОВАНИЕ КАДРОВОГО РЕЗЕРВА»

Елена Михайловна Соколова,
директор по персоналу АН «Итака»

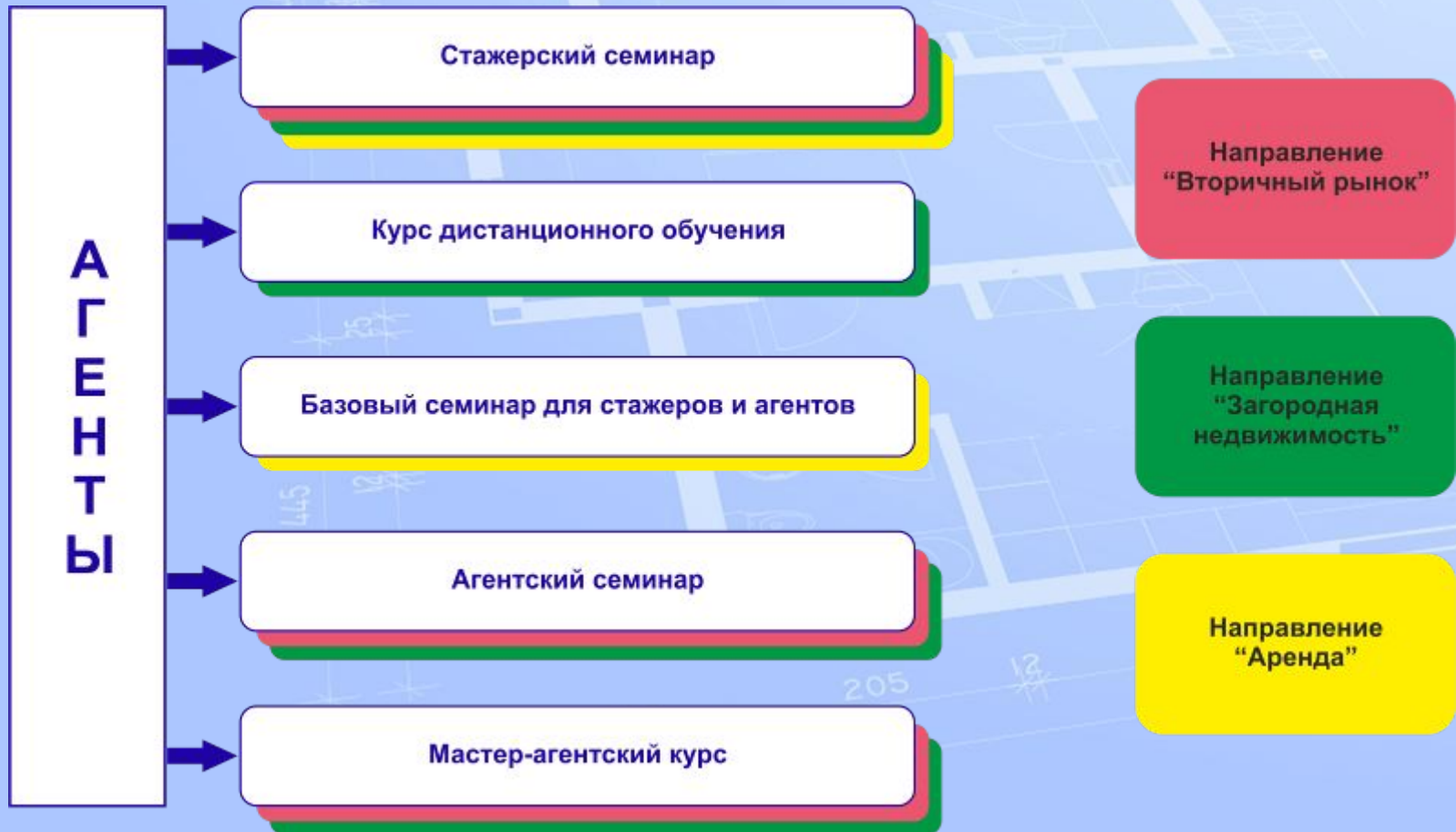
8 (812) 740-70-40 8-800-333-98-00 www.itaka.ru

Формирование кадрового резерва:

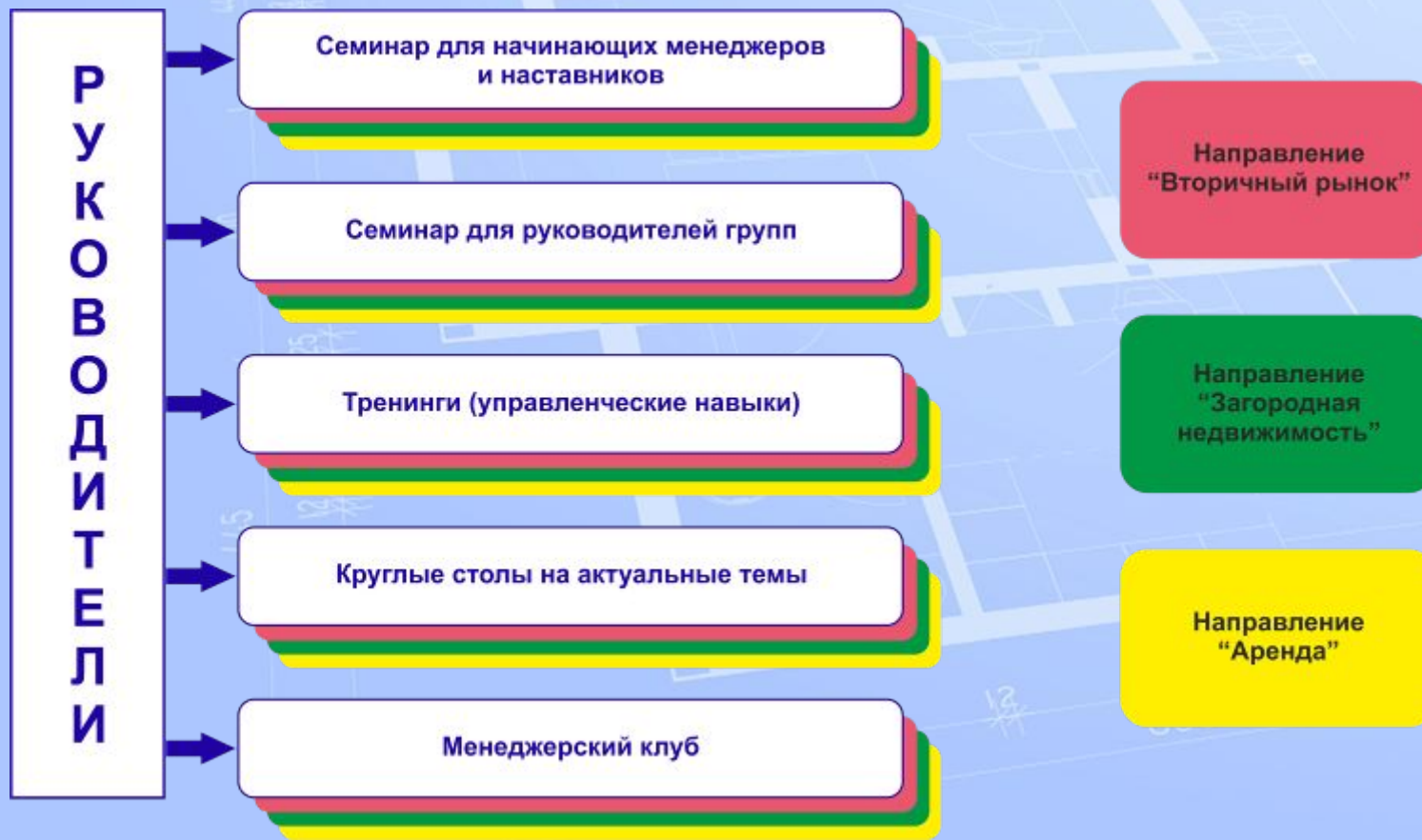
подготовка будущих руководителей

- семинар для начинающих менеджеров и наставников
- программа сопровождения и консультирования начинающих руководителей
- клуб менеджеров
- тренинги «Управленческих компетенций»

ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ВНУТРИКОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ



ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ВНУТРИКОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ



Семинары для начинающих менеджеров и наставников компании, 2011 г.

День 1

- Методы и приемы эффективного набора персонала (издания, работные сайты, привлечение знакомых)
- Методики проведения входного интервью

День 2

- Стандарты взаимодействия и некоторые аспекты проведения сделок
- Требования дирекции по продажам
- Практический опыт работы наставника
- Практический опыт работы руководителя группы и наставника
- Правила заключения эксклюзивных договоров
- Система обучения в компании
- Работа со стажером в период испытательного срока
- «Портфель» менеджера (наставника) и его использование при работе со стажером
- Планирование агентской деятельности, формы отчетности

День 3

- Тренинг по созданию команды
- Этапы формирования коллектива

НАСТАВНИК

- квалифицированный сотрудник агентства, осуществляющий **активное привлечение к работе** и практическое обучение начинающих сотрудников (стажеров).

Основные задачи:

- **привлечение** и обучение закрепленных за ним стажеров практическим навыкам работы с клиентами, оформления сделок купли – продажи объектов жилой недвижимости в соответствии с внутренними стандартами,
- **организация** эффективной работы сотрудника с целью освоения специальностью и выполнения уставленных нормативов.

НАСТАВНИК обязан:

- пройти специальное обучение;
- знать и исполнять принятые в агентстве правила работы;
- проводить индивидуальные консультации для стажеров;
- доводить до стажеров новую информацию по агентству и отделению;
- отчитываться перед руководителем группы о результатах работы стажеров;
- осуществлять полное сопровождение стажерских сделок.

НАСТАВНИК несет ответственность за:

- эффективность работы подчиненных ему стажеров;
- соблюдение стажерами правил работы, принятых в агентстве.

НАСТАВНИК может быть отстранен от должности решением руководителя группы и директора отделения за:

- низкие показатели работы подчиненных ему стажеров;
- подмену функций руководства стажером личным участием в сделках стажера в качестве второго агента, кроме случаев, когда клиенты были найдены самим наставником;
- самоустранение от руководства и обучения стажеров;
- существенное снижение (более ...% от рейтинга на момент назначения) показателей личной выработки;
- грубые нарушения подчиненными ему стажерами принятых в агентстве норм и правил;
- по решению аттестационной комиссии.

Система оплаты труда наставников

| | 1-я стажерская сделка | 2-я стажерская сделка | 3-я стажерская сделка | 4-я стажерская сделка |
|--------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| % стажера | | | | |
| % наставника | | | | |

Итоговая стажерская работа

Основная цель работы – научиться комплексному анализу объекта, микрорайона, представлению достоинств и недостатков объекта покупателю и продавцу

Краткое содержание:

- Историческая справка
- Описание микрорайона
- Описание дома
- Описание квартиры

План работы по эксклюзивным договорам группа №

| ФИО сотрудника, статус | № ЭД | Дата заключения договора/ срок действия договора | Цена «на руки»/ цена для продажи | Срок экспозиции/ количество просмотров | Изменение цены | Срок экспозиции/ количество просмотров | Изменение цены | Срок экспозиции / количество просмотров |
|------------------------|------|--|----------------------------------|--|----------------|--|----------------|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

«Портфель» менеджера

Общие понятия:

- Памятка клиенту
- Стандарты работы компании «Итака»
- Перечень и стоимость услуг, предоставляемых компанией
- Условия оплаты труда сотрудников ЖФ
- Положение о наставниках в составе групп
- Финансовые показатели и условия оплаты труда руководителей групп

«Портфель» менеджера

УПРАВЛЕНИЕ ГРУППОЙ

- Список группы
- Еженедельный отчет о работе группы
- План работы по эксклюзивному договору
- Положение о порядке проведения сделок

ОБУЧЕНИЕ

- План телефонного разговора с клиентами
- Речевой модуль «Работа с возражениями»
- Речевой модуль «Презентация себя»
- Речевой модуль «Презентация компании»
- Речевой модуль «Презентация услуг»
- Алгоритм работы с клиентом

АГЕНТСКИЙ БЛОК

- Эффективные методы формирования клиентской базы
- Еженедельный план работы агента по продвижению услуг



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

8 (812) 740-70-40 8-800-333-98-00 www.itaka.ru