3. За три месяца достигнуть своевременности ответа на сообщения-запросы до 100%(1 месяц-85%, 2 месяц-95%, 3 месяц-100%)

II. Напишите, с какими сложностями может столкнуться ваш ученик из-за отсутствия опыта (например, не совершал холодные звонки, нет наработанной базы клиентов и пр).

1. Отсутствие навыка оперативного отслеживания в том плане, где конкретно находится заказ, когда поступит. Бывает, что заказ в городе назначения, но из-за некорректного статуса, инфо отображается неверно
2. Возможность теряться и не знать, что ответить клиенту, в случае если тот очень недоволен и требует разузнать информацию по своему заказу. Недовольный Клиент может поставить плохую оценку, даже если получил ответ на свой вопрос
3. В первые дни испытательного срока, подопечный может не знать, к кому именно обратиться за информацией в случае поступления запроса в тот или иной раздел. Например, поступил запрос в клиентский отдел с просьбой уточнить верный адрес получателя. ЦФО не тот город, куда поступил запрос. Сотрудник может ответить, что мы направили запрос клиенту и узнавать информацию сам, хотя должен перенаправить запрос в цфо для решения.

	ФИО сотрудника		
III. Список ЗУН, необходимых для достижения бизнес-задач, с учетом имеющихся вызовов (пункт I) (Заполняем на тренинге)	**Инструмент**	Сильная сторона	Зона роста
	• Инструктирующий алгоритм • 5 шагов наставничества • Ролевые игры • Обратная связь • Опрос • Полевое сопровождение • Рекомендации		

3.

II. Напишите, с какими сложностями может столкнуться ваш ученик из-за отсутствия опыта (например, не совершал холодные звонки, нет наработанной базы клиентов и пр).

1.
2.
3.

	ФИО сотрудника		
III. Список ЗУН, необходимых для достижения бизнес-задач, с учетом имеющихся вызовов (пункт I) (Заполняем на тренинге)	**Инструмент**	Сильная сторона	Зона роста
	• Инструктирующий алгоритм • 5 шагов наставничества • Ролевые игры • Обратная связь • Опрос • Полевое сопровождение • Рекомендации		