

Рекомендованные упражнения для подготовки стажеров в условиях ЦРН

Упражнение «Эстафетный тест».

Для работы дома стажеру дается задание написать тест, состоящий из 10 открытых вопросов, т.е. вопросов без вариантов ответа. На одном листе вопросы, на другом правильные ответы. (Об особенностях составления таких вопросов поговорим позже). На протяжении всего следующего дня вся стажерская группа будет писать эти тесты.

Делать это будем так: Утром стажеры сдают домашнюю работу эксперту, либо лицу его заменяющему. Сотрудник сканирует эти тесты и сохраняет на ПК для последующей распечатки в течение дня. Первый тест пишется сразу после сбора и сканирования всех работ. Пишет тест вся группа, кроме его автора. Стажер, сочинивший тест работает в зале. На написание теста ориентировочно должно хватить 20 минут максимум, но в идеале нужно дождаться написания всех тестов. Стажер – автор теста проверяет работы всей группы, что является первым его опытом выполнения делегированных задач в Связном. Далее тренер собирает проверенные тесты. Когда группа напишет половину тестов за день – эксперт/тренер собирает стажеров и разъясняет им каждый пункт из этого теста. Таких разборов должно быть два за день. Первый – сразу до/после обеда, второй – по окончанию рабочего дня.

НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ МЕНЯТЬСЯ ТЕСТАМИ ДЛЯ ПРОВЕРКИ, Т.К. ЭТО БУДЕТ ОТВЛЕКАТЬ ОТ УСВАИВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ.

Остальные тесты пишутся таким же образом. Исходя из количества стажеров в группе, тренеру нужно сразу же распределить график написания этих тестов, т.к. это нужно будет делать ежедневно и сбои тут не допустимы.

Что же касается вопросов, то обязательно стажеров необходимо проинформировать о том, что вопросы должны иметь вполне конкретный ответ, не должны отображать отношения к продукту, а также не нужно задавать вопросы касающиеся дизайна и исполнения телефонов, например: «какой телефон работает дольше всех?» или «из какого материала выполнен корпус Nokia 8800 Saphire Arte?»

Итак, цикл упражнения выглядит так:



Упражнение «Яндекс» или поиск по заданным параметрам.

Это упражнение одинаково полезно как при работе с одним стажером, так и с группой. Далее будет следовать описание работы с группой. Тренер задает группе 1 -3 параметра для поиска, например: «Мне нужен телефон с камерой 5 Мп, стоимостью не более 15 тыс. руб. с ОС Windows 6.5». Важно, что целью поиска должна быть не одна модель, а несколько. По своему усмотрению тренер может задать дополнительные вопросы по найденной модели. Также это упражнение применимо и к Тарифным Планам операторов (ТП ОСС). Принцип действия тот же: «Я приехал из Москвы, мне нужен Тариф для местных звонков и наименьшей стоимостью СМС по региону» или « Мне нужен ТП с самой низкой стоимостью Интернета, и минимальным округлением».

Время на выполнение этого задания не регламентировано, т.к. в разное время на разных ЦРН бывает разная загруженность.

ВАЖНО! КОЛ-ВО ПАРАМЕТРОВ ПО ЭТОМУ ЗАДАНИЮ НУЖНО УВЕЛИЧИВАТЬ ПО МЕРЕ РОСТА ПРОФЕССИОНАЛИЗМА СТАЖЕРОВ, А КОЛ-ВО ВРЕМЕНИ НА ВЫПОЛНЕНИЕ УМЕНЬШАТЬ ПО ТОМУ ЖЕ ПРИНЦИПУ.

Упражнение «Продажа знаний».

Это упражнение действительно будет иметь положительный эффект, если вы скажите стажерам, чтобы они при «юзинге» моделей старались искать не только параметры функций, но и нечто необычное. Чтобы старались найти какие-либо положительные функции устройства, таких, которыми реально хочется поделиться с коллегами и клиентами.

Итак, каждый день стажеры во время юзинга ищут и находят интересные на их взгляд функции, «фишки» аппаратов и формируют продажу на основе этой черты / этих черт, либо самой этой функции. Далее каждый стажер в течение дня обязательно должен продать эту функцию тренеру, так, чтобы она его заинтересовала. По окончании дня эксперт должен выбрать максимум две лучших продажи и озвучить их. Победители получают оценку в рейтинг.

Упражнение «Редактор».

У каждого тренера на ЦРН есть свои таблицы, «стянутые» с СДО, либо ФТП. Тренер заранее вносит в таблицу ошибки в описаниях. Эти ошибки должны быть как бы видимыми, но как бы и нет. Например в описании аппарата Samsung I8000 указать, что там экран cSTN 65000 цветов. У этого аппарата установлен огромный AMOLED дисплей – это, как правило, запоминается, а значит, знающий сотрудник сможет выявить такую проблему. Такие таблицы у эксперта должны регулярно обновляться.

Два экземпляра одной таблицы выдаются двум группам стажеров с заданием найти в них несоответствия. На выбор тренера стажеры либо ищут ответы на витринах (юзинг), либо пользуются своим знаниями.

Победители получают оценку в рейтинг.

Упражнение «Call-центр».

В качестве домашнего задания стажеру дается задание выяснить параметры указанных тарифных планов путем звонка в информационный центр оператора.

Можно дать задание каждому стажеру узнать параметры заданного ТП, т.е. каждому стажеру свой ТП. А можно и раздать конкретные параметры одного ТП, т.е. одному стажеру стоимость SMS, другому MMS, третьему звонки внутри сети и так далее.

Упражнение «Quest» (Квэст).

Данное упражнение является комплексом небольших упражнений. Упражнение поможет быстро «включить» внимание ваших стажеров при этом все будет проходить в соревновательной форме.

Стажерам выдается распечатка, в которой есть только фотографии и ячейки для записей их функционала. Иными словами подобие стандартной таблицы из СДО, но без текста, только картинки. В случае если идет командное соревнование, необходимо сделать 2 вида таких тетрадей.





Фото				
3G				
Дисплей: тип, цветность (внутри/внеш)				
MP-3 плеер/MP-3 на звонок				
FM-радио				
MMS				
GPRS (класс)/EDGE				
ИК-порт				
Bluetooth/A2DP				
Камера (мрх)/Запись видео				
Java				
Память, МБ/Карты памяти				

Рис 1.

Этап 1. Стажерам дается задание найти все (или определенные) модели и записать их координаты – номер (название) витрина и полка. Тренер / эксперт проверяет выполнение этого задания.

В ЭТОМ УПРАЖНЕНИИ НЕОБХОДИМО ПРОВЕРЯТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЙ НА КАЖДОМ ЭТАПЕ.

Этап 2. На рисунке 1 видно, что под фотографиями есть поля для заполнения вручную. Тренер/эксперт дает задание найти определенные параметры моделей их тетрадей, причем необходимо давать задание таким образом, чтобы стажеры могли сразу же приступить к

выполнению следующего этапа задания. Имеет смысл давать задание найти не более 2-3 параметров.

Этап 3. Стажеры получают задание найти и отметить закономерности в тех характеристиках, которые они уже нашли

на втором этапе. Как и оговаривали, тренеру сразу же необходимо проверить выполнение задания. (Рис 2)

Samsung	C3010	C3050	C3212	C5212
Фото				
3G	-	-	-	-
Дисплей: тип, цветность (внутр/внеш)	TFT,262144	TFT,65536	TFT,262144	TFT,262144
MP-3 плеер/MP-3 на звонок	Да/Да	Да/Да	Да/Да	Да/Да
FM-радио	Да	Да	Да	Да
MMS	Да	Да	Да	Да
GPRS (класс)/EDGE	Да/Да	Да/Да	Да/Да	Да/Да
ИК-порт	-	-	-	-
Bluetooth/A2DP	Да/Да	Да/Да	Да/Да	Да/Да
Камера (мрх)/Запись видео	0.3/-	0.3/да	0.3/Да	1.3/Да
Java	Да	Да	Да	Да
Память, Мб/Карты памяти	15, MicroSD	15, MicroSD	10, MicroSD	60, MicroSD
Синхронизация с ПК	Да	Да	Да	Да
Дополнительно	-	-	Разъем под 2 SIM	Разъем под 2 SIM

Рис 2.

Этап 4. Далее начинается более сложная часть, где уже требуется много думать, анализировать. Стажерам необходимо будет найти среди уже выученных в ходе упражнения моделей аппарат с какой-либо важной, но не записанной в тетрадь функцией. Например: «Найдите мне среди этих моделей, аппарат с двумя сим-картами» или «Найдите мне среди этих аппаратов смартфон на Windows» или «аппарат с самой высокой категорией ЗП». В общем, необходимо дать задание на выявление наиболее ярких черт моделей из ряда.

Этап 5 «Финал». На этом этапе стажерам предстоит находить аналоги уже изученным аппаратам. Т.е. в ходе задания группа разобрала модельный ряд, например Samsung серии C, теперь им предстоит находить аналоги каждой модели, но в ассортименте других производителей. Основной задачей этого этапа является отработка навыков поиска решений для покупателя, а значит можно давать задания типа:

- «Мне подходит такой аппарат, но может у вас есть что-то дешевле?»

или

- « Вы выявили все, что нужно клиенту, но заданный аппарат дет только по 5/6 категории, найдите решение, которое позволит вам заработать больше»,
- « Блин, хороший аппарат, но мне не очень хочется покупать Samsung, есть ли у вас, что-то еще вроде этого?».

Оценка заданий и итоговый бал. За все это задание каждому стажеру ставится только одна оценка, либо 5, либо 3.

Выставляются оценки в соответствии с принадлежности к победившей, либо проигравшей команде. Победа присуждается той, команде, которая набрала больше очков в ходе игры.

Как набирают очки?

Победа на любом этапе – **2** очка команде.

Проиграли, но выполнили задание – **1** очко.

Задание не выполнили – **0** очков.

Рейтинговая система для ЦРН

Цель введения рейтинговой системы: Рейтинг стажеров / стажерских групп, в первую очередь – это качество работы и развития стажера в цифрах, а цифры наглядней и их проще считать, ими проще оперировать. Во-вторых, рейтинг это все же вид соревнований между стажерами / стажерскими группами, он подстегивает и стимулирует к развитию.

Тренеру /эксперту рейтинг поможет точнее корректировать работу со стажерами, делать акцент на отдельных сотрудниках или темах, пробовать делать ротацию сотрудников в командах.

Сам рейтинг на ЦРН может быть двух видов: «**Личный рейтинг**» и «**Командный рейтинг**».

«Личный рейтинг». В течение дня тренер/эксперт дает задания каждому из сотрудников, безусловно, эти имеют системный характер и подразумевают под собой их выполнение и контроль выполнения. Выполнение заданий, т.е. качество и сроки выполнения необходимо оценивать. Оценка - один из лучших форматов обратной связи. Так вот оценки получает каждый стажер за выполнение каждого задания. Кол-во заданий в день, конечно, регулируется вами, но желательно, чтобы в день их было не меньше 5. По окончанию дня формируется средняя оценка каждого сотрудника, она состоит из оценок за день (за каждое задание), например:

	Яндекс	Quest	Call-центр	Редактор	Эстафетный	Итог
Иванов Петр Васильевич	5	4	5	3	3	4,0
Петрова Василиса Ивановна	4	4	4	3	3	3,6
Васильев Иван Петрович	4	4	4	5	5	4,4
Михалков Никита Сергеевич	5	3	5	4	4	3,8
Никитин Сергей Михайлович	4	3	5	3	4	3,8
Сергеев Михаил Никитич	5	3	3	4	4	3,8

Среднедневные оценки формируют средний рейтинговый бал, который изменяется каждый день. В зависимости от имеющегося среднего бала стажеры занимают места в рейтинге, кто-то наверху, ну и кто-то «на дне».

«Командный рейтинг». По сути, этот вид, плавно выходит из первого. Еще в самом начале стажеров делят на две команды (по любому принципу), главная задача учиться, получать оценки и бонусные оценки (об это далее) и выводить свою команду в лидеры. Командный рейтинг – это соревнование двух команд по оценкам за выполнение заданий, оценки команд за день будут формироваться из оценок ее участников. Рейтинговый бал команды будет формироваться из среднедневных оценок команды. Т.е. в личном рейтинге соревнуются сотрудники, по средствам своих оценок, а в командном соревнуются команды сотрудников, где бал команды формируется из среднего бала ее участников.

Критерии оценок:

5- Отлично выполненное задание, сделано больше и лучше, чем нужно было тренеру. На таком выполнении можно сделать пример группе, т.е. создать обучающий момент, для остальных.

4- Задание выполнено качественно, именно так, как предполагал тренер/эксперт. Задание выполнено в срок, либо ранее.

3- Задание выполнено в срок, но есть недочеты, или, же задание выполнено не так, как тренер/эксперт ожидал.

2- Задание выполнено не в срок или же не выполнено вовсе. Если работа выполнена отлично, но не в срок, то выставляется именно этот бал.

Бонусные оценки:

Бонусная оценка тоже может быть двух видов, она может выставляться за конкретное задание, либо прибавляться к среднедневной оценке, их можно назвать бонусная оценка и рейтинговая бонусная оценка. Применять их нужно в том случае, если задание очень важно, либо если есть необходимость создать накал в борьбе между командами или стажерами.

Простые Бонусные оценки:

7-

6-

Рейтинговые бонусные оценки:

2,0-

1,5-

1,0-

0,5-