

Удаленная программа обучения и стажировки МПП.

Темы для изучения на удаленной стажировке

Адаптация:

1. Добро пожаловать в Связной
2. Открытие ТТ
3. Фотоотчет
4. Клиенты
5. Отсутствие клиентов
6. Кража товара
7. Наплыв клиентов не стандартные ситуации
8. Сверка товара
9. Закрытие ТТ

Экспресс обучение:
Необходимо пройти все курсы.

Учет:

1. Основы учета
2. Запуск программы 1С.
3. Инвентаризация ДС.
4. Закрытие программы 1С.
5. Формирование и отправка документов.
6. Проведение продаж.
7. Проведение платежей.
8. Прием товара (Добавка).
9. Сбор и оформление Инкассации.
10. Проведение операций по Платежному терминалу.
11. Знакомство с сервисной политикой компании.
12. Прием ТТ новым сотрудником (инвентаризация ТМЦ).

Экспресс обучение:
Необходимо написать тест 85%

Продажи:

1. Элементы продажи
2. Установление контакта
3. Прояснение потребности
4. Презентация
5. Работа с возражениями.
6. Дополнительные продажи.
7. Завершение сделки.
8. Завершение контакта

Экспресс обучение:
Зачет по продажам
(оценивает наставник)

Техника:

1. Мобильные технологии.
2. Смартфоны
3. Курсы: Продажа смартфонов, Настройки
4. Аксессуары
5. OCC, Абонентское обслуживание
6. Доп. гарантия/платный ремонт
7. Ноутбуки + планшеты
8. SP-Soft, Установка приложений с флешки
9. Отработка установки программ с SP-Soft и флешки
10. ШПД
11. GPS
12. Страхование (ОСАГО и КАСКО)
13. Фото
14. Зеркальные фотоаппараты
15. Доп. Продукты: ЗК, Связной банк, Трэвел

Экспресс обучение:
Необходимо написать тест 85%

Цели:

По итогам удаленной стажировки стажер обладает следующими знаниями и навыками:

Адаптация

1. Знает, как правильно действовать при открытии торговой точки.
2. Знает, как правильно действовать при закрытии торговой точки.
3. Знает основные меры безопасности.
4. Знает принципы работы в нестандартных ситуациях (наплыв клиентов).
5. Знает основные действия во время проведения фотоотчета.

Продажи

1. Умеет проводить продажу, согласно компасу продаж. Достигает результата минимум в 5 элементах.
2. Умеет устанавливать контакт с клиентами.
3. Умеет прояснять потребности клиентов.
4. Умеет отрабатывать стандартные возражения клиентов.
5. Умеет использовать в продаже предложение аксессуаров и дополнительных услуг
6. Умеет использовать в качестве предложения различные варианты оформления покупки: За наличные, кредит, банковской картой.
7. Знает образ результата каждого элемента и способы достижения его на практике.
8. Умеет влиять на продажу

Техника

1. Знает основные характеристики телефонов.
2. Знает характеристики смартфонов, отличия и особенности операционных систем.
3. Умеет предлагать смартфоны, знает их возможности.
4. Умеет производить основные настройки на основных платформах телефонов и смартфонов.
5. Знает характеристики и особенности основных аксессуаров, умеет предлагать их клиентам.
6. Умеет предлагать тарифы ОСС и Абонентское обслуживание, знает основные параметры актуальных тарифов.
7. Умеет сравнивать ноутбуки и планшеты по основным тех. характеристикам, знает основные параметры и критерии ноутбуков и планшетов.
8. Умеет устанавливать программы с флешки, знает сервис sp-soft, ориентируется в ассортименте приложений.
9. Знает характеристики навигаторов и умеет их предлагать клиенту, знает особенности навигационных программ.
10. Ориентируется в страховых продуктах, умеет их предлагать и информировать клиента.
11. Знает основные характеристики фотоаппаратов, критерии выбора и сравнения моделей.

12. Ориентируется в дополнительных продуктах, знает их параметры, умеет предлагать и информировать о них клиента.

Учет

1. Умеет открывать операционный день и смену;
2. Умеет закрывать операционный день и смену;
3. Умеет проводить продажи товара/платежей/услуг;
4. Умеет проводить инкассацию ДС в банк;
5. Умеет проводить обслуживание и выполнять операции на Платежном терминале;
6. Умеет оформлять отправку пакетов с документами с ТТ;
7. Умеет принимать товар (Добавку).
8. Знает порядок действий и правила по открытию операционного дня и смены
9. Знает порядок действий и правила по закрытию операционного дня и смены
10. Знает правила проведения продаж товара/платежей/услуг через ПАК РАРУС
11. Знает правила инкассирования ДС в банк
12. Знает основные правила по работе с Платежным терминалом
13. Знает правила формирования и отправки пакетов с документами с ТТ
14. Знает правила приема Добавки

С более подробной (развернутой) информацией по знаниям умениям и навыкам, которыми должны обладать МПП при выходе в штат можно ознакомиться на учебном портале СДО, в разделе: [Для тренеров ЦРН -> Планы программ обучения в УЦ -> Профили должностей -> Профиль МПП.](#)



Профиль МПП.xlsx

Схема стажировки МПП – 10 этапов

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПД	Добро пожаловать в Связной	З Д К									К
	Открытие ТТ		З Д К								К
	Фотоотчет							З Д К			К
	Клиенты				З Д К						К
	Отсутствие клиентов					З Д К					К
	Кража товара			З Д К							К
	Наплыв клиентов не стандартные ситуации						З Д К				К
	Сверка товара								З Д К		К
ПРОДАЖИ	Заккрытие ТТ		З Д К								К
	Элементы продажи	З Д К									К
	Установление контакта		З Д К								К
	Прояснение потребности			З Д К							К
	Презентация				З Д К						К
	Работа с возражениями.					З Д К					К
	Дополнительные продажи						З Д К				К
	Завершение сделки.							З Д К			К
УЧЕТ	Завершение контакта.								З Д К		К
	Основы учета		З К								К
	Запуск программы 1С.			З К	Д К			К	Д К		К
	Инвентаризация ДС.			З К	Д К			К	Д К		К
	Закрытие программы 1С.				З К	Д К	К		Д К		К
	Формирование и отправка документов.				З К	Д К	К		Д К		К
	Проведение продаж.					З К	Д К			Д К	К
	Проведение платежей.					З К	Д К			Д К	К
	Прием товара (Добавка).						З К	Д К			К
	Сбор и оформление Инкассации.							З К	Д К		К
	Проведение операций по Платежному терминалу.								З К	Д К	К
	Знакомство с сервисной политикой компании.									З К	К
ТЕХНИКА	Прием ТТ новым сотрудником (инвентаризация ТМЦ).										З Д К
	Мобильные технологии.		З Д К								К
	Смартфоны			З Д К							К
	Продажа смартфонов			З Д К							К
	Аксессуары				З Д К						К
	Настройки				З Д К						К
	ОСС, Абонентское обслуживание		З Д К								К
	Доп. гарантия/платный ремонт										К
	Ноутбуки + планшеты					З Д К					К
	SP-Soft , Установка приложений с флешки						З Д К				К
	Отработка установки программ с SP-Soft и флешки						З Д К				К
	ШПД						З Д К				К
	GPS							З Д К			К
	Страхование (курсы ОСАГО и КАСКО)								З Д К		К
Фото									З Д К	К	
Зеркальные фотоаппараты									З Д К	К	
Доп. Продукты: ЗК, Связной банк, Трэвел											З Д К

Пояснения к схеме стажировки.

З – Знания (стажер изучает теоретический материал по теме, проходит учебные курсы, наблюдает за действиями наставника, задает уточняющие вопросы);

Д – Действия (стажер проводит операции под контролем наставника, отрабатывает и закрепляет полученные навыки на практике (процесс обязательный, и выполняется в соответствии с планом стажировки));

К – Контроль (наставник полностью контролирует процесс проведения операции стажером, выдает ОС (корректирует действия), проводит опрос стажера по теме, проводит тестирование).

К- контрольные точки. В эти дни проводится контрольное тестирование по всем пройденным ранее темам.



Методический материал

В данной таблице указаны методические и учебные материалы, которые понадобятся при обучении сотрудника:

- Методическая Инструкция – стажеру необходимо выдавать для изучения только те блоки МИ, которые соответствуют изучаемым темам на текущий день.
- Учебные курсы – прохождение стажером Учебных курсов является обязательным, и будет являться необходимым условием, для допуска стажера к Итоговому экзамену.

Этап 1.

Адаптация	СДО → Дистанционный курс: Добро пожаловать в Связной
Продажи	СДО → Элементы продаж

Этап 2.

Адаптация	СДО → Дистанционный курс: Открытие ТТ , Дистанционный курс: Закрытие ТТ
Продажи	СДО → Установление контакта
Техника	СДО → Дистанционный курс: Техника: Мобильные технологии (версия 1.0 от 15.09.2010) СДО → Дистанционный курс: Операторы , Дистанционный курс: Дополнительные услуги: Абонентские операции (версия 1.0 от 01.06.2011)
Учет	СДО → Дистанционный курс: Учет: Ориентация в РАРУС (версия 2.0 от 21.02.12)
Моя работа**	Портал «Моя работа» → Открытие ТТ , Закрытие ТТ , Проверка внешнего вида , Изменение цен ,
Сводные таблицы	Сводные таблицы → GSM , Операторы сотовой связи , Абонентское обслуживание ОСС

Этап 3.

Адаптация	СДО → Дистанционный курс: Кража товара
Продажи	СДО → Прояснение потребностей
Техника	СДО → Дистанционный курс: Техника: Смартфоны (версия 1.0 от 20.03.2012) , Дистанционный курс: Возможности и способы продаж смартфонов (версия 1.0 от 06.07.2012)
Учет	СДО → Дистанционный курс: Учет: Работа в 1С:Рарус (версия 3.0 от 21.02.12)
Необходимые инструкции к изучению*	Инфо портал -> Методическая инструкция: Дополнительная гарантия, МИ по работе в программе РАРУС (пункты 4-4.7)

Моя работа**	Портал «Моя работа» → Произошла кража , Как распознать мошенника
--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Этап 4.

Адаптация	СДО → Дистанционный курс: Клиенты
Продажи	СДО → Презентация
Техника	СДО → Дистанционный курс: Техника: Аксессуары (версия 1.2 от 28.12.2011) , Дистанционный курс: Настройки: Интернет, MMS, E-mail на смартфонах Android (версия 2.0 от 02.02.2012) , Дистанционный курс: Настройки: Интернет, E-mail на iPhone (версия 2.0 от 02.02.2012) ,
Учет	СДО → Дистанционный курс: Учет: Работа в 1С:Рарус (версия 3.0 от 21.02.12)
Необходимые инструкции к изучению*	Инфо портал: МИ по работе в программе РАРУС , Инфо портал: МИ по формированию и отправке пакетов с документами с ТТ , Инфо портал: МИ по заполнению ЖКО ,
Моя работа**	Портал «Моя работа» → Общение с клиентом , Предложить товар по акции , Принять и провести платеж по кассе , Провести платеж через платежный терминал , Оформить продажу / Пробыть чек , Продажа продуктов и доп. услуг

Этап 5.

Адаптация	СДО → Дистанционный курс: Отсутствие клиентов
Продажи	СДО → Работа с возражениями
Техника	СДО → Дистанционный курс: Техника: Ноутбуки (версия 4.0 от 27.12.2011)
Учет	СДО → Дистанционный курс: Учет: Работа в 1С:Рарус (версия 3.0 от 21.02.12)
Необходимые инструкции к изучению*	Инфо портал: МИ по работе в программе РАРУС , Инфо портал: МИ по корректировке платежей , Инфо портал: Оповещение о проведении платежей через Центральный офис , Инфо портал: Методическая инструкция по продаже ППС , Инфо портал: Методическая инструкция по использованию ВПС , Инфо портал: Методическая инструкция по работе с заказами Интернет-магазина , Инфо портал: МИ по программе Связной-Клуб ,
Моя работа**	Портал «Моя работа» → Выставить товар на витрину , Оформить витрину
Сводные таблицы	Сводные таблицы → Ноутбуки

Этап 6.

Адаптация	СДО → Дистанционный курс: Наплыв клиентов, нестандартные ситуации
Продажи	СДО → Продажи дополнительных продуктов
Техника	СДО → Дистанционный курс: Дополнительные услуги: Продажа приложений через сайт sp-soft.svyaznoy.ru (версия 1.0 от 20.06.2011) , Дистанционный курс: Дополнительные услуги: Приложения для ноутбука (с флешки) (версия 1.1 от 25.08.2011) , Дистанционный курс: Дополнительные услуги: ШПД (версия 1.1 от 09.12.2011)
Учет	СДО → Дистанционный курс: Учет: Работа в 1С:Рарус (версия 3.0 от 21.02.12)
Необходимые инструкции к изучению*	Инфо портал - МИ по работе в программе РАРУС , Инфо портал - МИ по взаимодействию сотрудников ТТ со складом Резерв розницы ,
Моя работа**	Портал «Моя работа» → Выход из строя рабочего места , Продажа продуктов и доп. услуг , Создать заявку через Базу Заявок , Приход на ТТ оперативного менеджера или мерчендайзера

Этап 7.

Адаптация	СДО → Дистанционный курс: Фотоотчет
Продажи	СДО → Завершение сделки
Техника	СДО → Дистанционный курс: Техника: Основы GPS-навигации (версия 2.0 от 21.06.2011)
Учет	СДО → Дистанционный курс: Учет: Инкассация и расходы на ТТ (версия 2.0 от 01.06.11)
Необходимые инструкции к изучению*	Инфо портал - МИ по работе в программе РАРУС , Инфо портал - МИ по инкассации ТТ
Моя работа**	Портал «Моя работа» → Сделать фотоотчет , Инкассировать ТТ

Этап 8.

Адаптация	СДО → Дистанционный курс: Сверка товара
Продажи	СДО → Завершение контакта
Техника	СДО → Дистанционный курс: Финансовые услуги: "ОСАГО" (версия 3.1 от 02.04.2012)

Учет	СДО → Дистанционный курс: Учет: Собственное обслуживание платежных терминалов с установленным ФР (версия 1.0 от 03.03.11) ,
Необходимые инструкции к изучению*	Инфо портал - МИ по работе в программе РАРУС , Инфо портал - МИ Организация собственного обслуживания платежных терминалов , Инфо портал - Приложение № 9. Работа и обслуживание терминала с установленным ФР (Ярус, Кампэй) .
Моя работа**	Портал «Моя работа» → Пересчитать товар/ сверить остатки

Этап 9.

Техника	СДО → Дистанционный курс: Техника: Основы фото (версия 2.0 от 14.06.2012)
Учет	СДО → Дистанционный курс: Учет: Ориентация в РАРУС (версия 2.0 от 21.02.12)
Сводные таблицы	Сводные таблицы → Фото

Этап 10.

Техника	СДО → Дистанционный курс: Финансовые услуги: Универсальная банковская карта "Связной Банк" (версия 2.0 от 24.04.2012) , Дистанционный курс: Дополнительные услуги: Связной Трэвел - продажа авиабилетов (версия 1.0 от 30.01.12) , Дистанционный курс: Дополнительные услуги: Связной Трэвел - продажа Ж\Д билетов (версия 2.0 от 15.06.12)
Учет	СДО → Дистанционный курс: Учет: Действия сотрудников при проведении инвентаризации (версия 2.0 от 01.06.11)
Моя работа**	Портал «Моя работа» → Бронирование и продажа авиабилетов через «Связной Трэвел» , Бронирование и продажа ЖД-билетов через «Связной Трэвел»

* Наставник под своими данными открывает или скачивает со «Справочного центра розницы» необходимую методическую инструкцию и выдает ее стажеру.

** Для входа на портал «Моя Работа» стажер использует. Имя пользователя: student Пароль: student

Подробное описание учебных процессов.

Адаптация

Первый день у стажера адаптационный. Наставник объясняет стажеру, где на ТТ находится подсобка, склад, где туалет. Рассказывает о времени работы салона. Рассказывает об особенностях данного салона, если таковые имеются. Где располагается тот или иной товар на витринах. Где лежат пустые коробки от выставленного товара. Показывает, как открывать витрины и где должны находиться ключи от них. Объясняет работу платежного терминала и электронного каталога.

Важно! Рассказать стажеру, что на склад и за кассу без наставника он не заходит.

В случае если у стажера не было возможности пройти очный адаптационный тренинг – он проходит удаленный адаптационный курс. Кейсы удаленного курса повторяют последовательность блоков очного адаптационного тренинга.

В рамках каждого из курсов:

1. Стажер отвечает на вводные вопросы, которые позволяют оценить свои текущие познания о рассматриваемой теме, о работе реальной торговой точки.
2. Стажер изучает необходимую информацию, смотрит видео, для эффективной работы на торговой точке.
3. Стажер отвечает на финальные вопросы курса для закрепления изученного.

Если результаты финального теста оказываются ниже допустимой планки – система предлагает стажеру повторно пройти предложенный курс.

В процессе прохождения стажером удаленного адаптационного курса наставник отвечает на вопросы стажера, помогает разобраться в аспектах задач менеджера торговой точки. После завершения курса наставник проводит краткий опрос для проверки того, насколько стажер освоил пройденный материал.

Продажи

Для получения необходимых навыков по продажам, стажер поэтапно изучает все элементы продажи находящиеся в СДО в разделе «Моя стажировка».

Список тем:

1. Элементы продажи
2. Установление контакта
3. Прояснение потребности
4. Презентация
5. Работа с возражениями.
6. Дополнительные продажи.
7. Завершение сделки.
8. Завершение контакта

В процессе изучения стажером элементов продажи наставник отвечает на вопросы стажера, при необходимости объясняет сложные термины. Полученные навыки стажер отрабатывает с клиентами в зале под присмотром наставника. Наставник наблюдает за действиями стажера и выдает ОС.

Так же, для развития знаний и навыков стажера, наставник может использовать «Виртуальные продажи». Выступать в роле покупателя.

По завершению прохождения стажером всех этапов продажи наставник проверяет знания и навыки стажера и выдает обратную связь (как инструмент проверки необходимо использовать **«Компас продажи»**).

Важно! В достижение результата элемента стажеру необходимо использовать инструменты из внутреннего круга «Компаса продажи»

Техника

Для получения необходимых навыков, стажер использует обязательные курсы, назначенные ему в СДО в разделе «Моя стажировка».

В конце каждого из курсов стажер проходит тестирование. В случае если не набран необходимый минимум, курс назначается повторно. Так же для закрепления пройденного материала тренер может выдать домашнее задание на пройденную тему.

Например: «подобрать 5-10 выгод для клиента при использовании ШПД» «Рассчитать стоимость полиса ОСАГО для себя или кого-то из родственников».

Для приобретения навыка ориентироваться в ассортименте разных категорий товаров (GSM, фото, ноутбуки и т.д.), наставник может использовать таблицы с портала СДО. [Ссылка на таблицы по технике в СДО](#)

Пример работы с таблицами:

- выдача таблицы телефонов или смартфонов GSM с незаполненными характеристика. Задача СТЖ, путем юзинга, заполнить данную таблицу
- используя полученные таблицы найти закономерности используемых технологий в ассортименте той или иной компании производителя.
- выделить модели по заранее оговоренным требованиям – наличия тех или иных технологий (камера, дисплей, память, коммуникации и т.д.)
- презентовать используемые в продукте (телефон/смартфон, планшет, ноутбук, фотоаппарат) технологии языком выгод для покупателя.

Для приобретения навыка подбора ТП любого из операторов используется, курсы в СДО, раздаточный материал на ТТ, а так же официальные сайты операторов.

Пример работы с ОСС:

*Из предложенных ТП выбрать выгодные для разговора внутри сети, для разговора с другими операторами, для использования интернета
Сравнить между собой ТП одного позиционирования (для интернета/для общения внутри сети/...) у разных операторов
Подбор по 1 ТП у каждого оператора, отвечающих пожеланию клиента («Мало говорю, много смс, проверяю электронную почту»)*

Для приобретения навыка настройки дополнительного ПО, стажер может использовать как свой мобильный телефон, так и демо-телефон находящийся на ТТ.

Пример работы по изучению установки ПО:

- Изучить разделы имеющиеся на *svyaznoy/d* и *sp-soft*, с целью ознакомления огромного ассортимента программ, предлагающегося клиенту.
- Уметь презентовать выбранную программу для смартфона или ПК в выгодах для покупателя, называя не менее трех.
- Произвести настройку Интернета и учетной записи для доступа в онлайн магазин приложений для любого смартфона на платформе Android, Windows Phone, iOS имеющихся на ТТ,
- Установить по возможности на свой или демо-телефон несколько приложений, с целью изучения алгоритма оказания услуги.

Учет

Отработка навыков (практика).

Стажеры работают на ТТ, и ежедневно отрабатывают полученные навыки на практике. Под присмотром наставника практикуются в ПАК Рарус. По ходу практики необходимо корректировать действия стажеров, указывать на ошибки, и на способы их исправления. Так же, в течение дня, необходимо давать стажерам учебные практические задания в ПАК Рарус, например – показать, как будет проводиться определенная операция, как формируется определенный кассовый документ, показать определенные меню или вкладки в программе (то есть, проверять, как стажер ориентируется в ПАК Рарус, без осуществления реальных операций).

В зависимости от плана стажировки, в разные дни необходимо уделять внимание только определенным операциям (указанным в плане). Таким образом, корректировать действия и давать упражнения необходимо не по всем операциям учета, а сконцентрировать внимание только на определенных операциях, проводимых сотрудником.

Это позволит более детально проработать каждую операцию, и с пользой распределить учебное время.

Основы учета. Знакомство с рабочим местом, оборудованием.

Наставник знакомит стажера с основными обязанностями:

Осуществлять прием товара (портативная техника, телефония, аксессуары и т.д.) и основных средств (витрины, стулья, стойки и т.д.);

Осуществлять контроль при хранении, продаже, отправке товара с торговой точки;

Участвовать в инвентаризации или иной проверке, цель которой сохранность вверенного имущества;

Бережно относиться к вверенному имуществу и принимать меры по предотвращению ущерба;

Составлять и своевременно представлять отчеты о движении и остатках вверенного имущества;

Своевременно ставить в известность руководителя обо всех обстоятельствах, угрожающих сохранности вверенного имущества.

Объясняет стажеру, что МПП несет материальную ответственность за товар, находящийся на складе и витрине, а также за денежные средства в денежном ящике и сейфе. При порче / пропаже товара или ДС, распределение сумм на сотрудника осуществляется руководителем ТТ, или лицом его заменяющим. Если договоренность по распределению сумм не достигнута в коллективе, то вычет производится со всех сотрудников в равных частях.

Помимо ответственности за ДС и товар, существует ответственность за некорректное ведение документации (ошибки в ЖКО, кассовой и товарной документации).

Размеры штрафов устанавливаются государством, которое осуществляет контроль за соблюдением законодательства в сфере торговли.

Так же, наставник знакомит сотрудника с рабочим местом и оборудованием прикассовой зоны. Объясняет принцип работы и обслуживания данного оборудования.

Показывает где хранится важная документация (тех. документы по ФР, ЖКО).

Рассказывает об основных правилах безопасности на ТТ, и о правилах работы с ДС и ТМЦ.

Важно!!! Особое внимание необходимо уделить работе с детектором валют (объяснить основные признаки подлинности купюр и правила их проверки).

Знакомство с сервисной политикой компании (возврат/обмен товара, отправка товара с ТТ).

Наставник рассказывает стажерам об основных особенностях Сервисной политики компании. Объясняет общие принципы возврата, обмена, приема и отправки товара на ТТ (Брак, ПК, Ремонт):

Причины и условия возврата/обмена (исправный/не исправный товар);

Обязательные требования при оформлении и отправке товара на склад «Брак розницы» (причины отправки);

Общие правила по приему и отправке товара на ПК/Ремонт (условия приема товара, обязательные требования, гарантийные обязательства).

Цель данного блока, познакомить стажеров с основами сервисной политики компании, дать общее представление о проводимых операциях.

Знания данной информации не будут проверяться при тестировании (на ИЭ).

Подробнее, сервисная политика будет изучаться сотрудником уже после вступления в штатную должность (на этапе работы 0-3 месяца).

Разбор схемы приема ТТ новым сотрудником (инвентаризация ТМЦ).

Наставник раздает стажерам информацию о правилах проведения инвентаризации в 1-ый день выхода на ТТ. Сообщает о последствиях, которые могут возникнуть, если при выходе на ТТ сотрудник не проведет инвентаризацию. А так же рассказывает о документе КМО. Показывает, каким образом в ПАК Рарус сформировать отчет по остаткам товара на ТТ, и объясняет, как далее вести пересчет.

Цель данного блока, объяснить стажерам важность приема ТТ. Познакомить с основными правилами проведения инвентаризации.

Критерии готовности стажера к Итоговому Экзамену.

Степень готовности стажера к сдаче итогового экзамена наставник определяет самостоятельно. При высоком уровне знаний/навыков и соблюдении обязательных условий, стажер может быть направлен на экзамен досрочно, не дожидаясь окончания стажировки.

Обязательные условия:

1. Пройдено минимум 1 контрольное тестирование (по всем темам) с результатом 85% и более;
2. Пройдены все обязательные учебные курсы в СДО;
3. Стажер уверенно ориентируется в ПАК Рарус, и способен самостоятельно проводить все необходимые операции (оценивает наставник).
4. Умеет проводить продажу, согласно «Компасу продаж» (для достижения результата использует инструменты из внутреннего круга). Достигает результата минимум в 5 элементах.
5. Стажер знает характеристики телефонов, фотоаппаратов, ноутбуков и умеет сравнивать различные модели этих групп товаров.
6. Стажер умеет настраивать интернет на телефонах и устанавливать программы на ноутбуки.
7. Стажер знает большинство дополнительных услуг, которые оказываются в салонах.

Важно!!!

1. Если наставник понимает, что стажеру не требуется обучение (например, он ранее уже работал в Связном), он может провести тестирование стажера по всем темам, и при условии результата теста 85% и более, зачет по продажам (оценивает наставник), сразу отправить его на ИЭ, без прохождения обучения.
2. Если наставник понимает, что стажер усваивает материал раньше планового срока (например, сотрудник с опытом работы в салонах связи), он может принять решение по корректировке плана обучения, и сдвинуть процессы обучения на более ранние сроки. Таким образом, в зависимости от уровня знаний и навыков стажера, он может быть отправлен на ИЭ ранее запланированного срока стажировки.

Не рекомендуется выпускать стажера ранее, чем через 6 дней обучения, так как даже при наличии опыта работы ему необходимо ознакомиться со всеми нюансами и специфическими операциями, проводимыми в компании Связной (за исключением указанным в 1 пункте).

Максимальный срок стажировки составляет 15 дней. Продление стажировки возможно только в исключительном случае, и только по согласованию с менеджером ЦРН.

Требования к итоговому экзамену

После проверки готовности стажера, наставник назначает дату итогового экзамена. Рассказывает, где и во сколько он будет проходить. Информировать про требования и процедуру принятия ИЭ.

Продажи

Итоговый экзамен по продажам проводится несколькими способами:

1. Стажёр сдаёт экзамен в процессе «реальной» продажи с клиентом.
2. Стажер сдаёт экзамен в процессе «виртуальной продаже» (тренеру, наставнику, Ому)

Важно! Виртуальная продажа должна быть построена так, чтобы стажер смог отработать все элементы продажи.

Как инструмент проверки необходимо использовать [«Компас продажи»](#).

Для успешной сдачи итогового экзамена по продажам стажер должен достичь результата минимум в 5 элементах.

[Методическая инструкция по применению «листа инструментов по продажам» и «компаса продажи»](#)

Учет

Итоговый экзамен по учету проводится путем тестирования сотрудника электронным тестом и практикой по ПАК Рарусу. Для успешной сдачи итогового экзамена по учету стажеру необходимо набрать 85% правильных ответов и получить зачет по практике.

В тесте используются темы:

1. Запуск программы 1С.
2. Инвентаризация ДС.
3. Закрытие программы 1С.
4. Формирование и отправка документов.
5. Проведение продаж.
6. Проведение платежей.
7. Прием товара (Добавка).
8. Сбор и оформление Инкассации.
9. Проведение операций по Платежному терминалу.

Зачет или не зачет по практике ПАК Рарус оценивается сотрудником, который принимает ИЭ.

Техника

Итоговый экзамен по технике проводится путем тестирования сотрудника электронным тестом. Для успешной сдачи итогового экзамена по технике стажеру необходимо набрать 85% правильных ответов.

В тесте используются темы:

1. Мобильные технологии (теория)
2. Технологии ноутбуков и планшетов (теория)
3. Технологии фотоаппаратов (теория)
4. Операторы сотовой связи (вопросы от операторов для аттестации)

ВАЖНО! Тесты, которые необходимо назначать стажёрам МПП для сдачи итогового экзамена называются:

1. «Итоговый экзамен МПП» Тестирование по технике - для всех регионов
2. «Итоговый экзамен МПП» Тестирование по учету