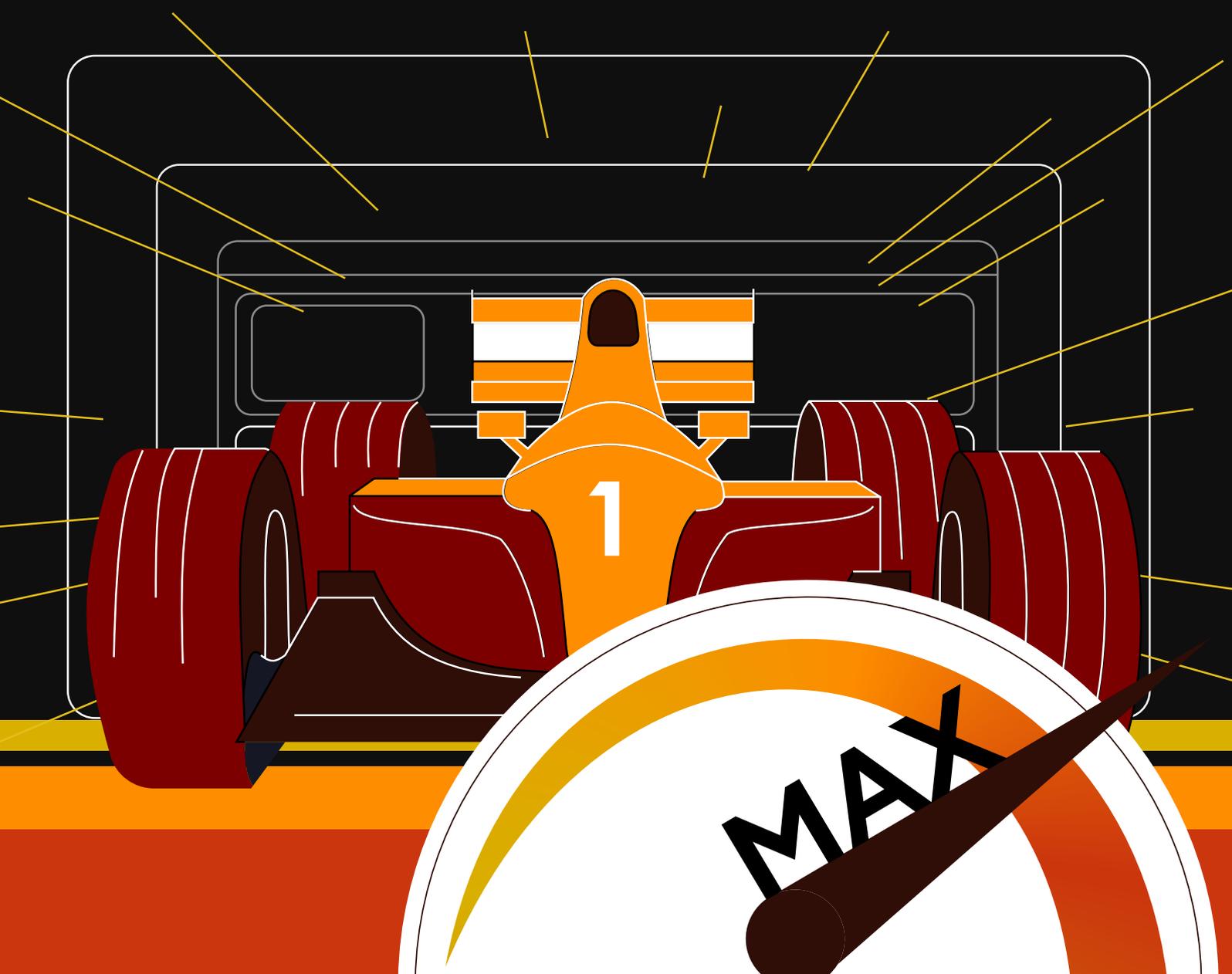


# Как онлайн-обучение помогает бизнесу извлечь **максимальную пользу** **из наставничества**

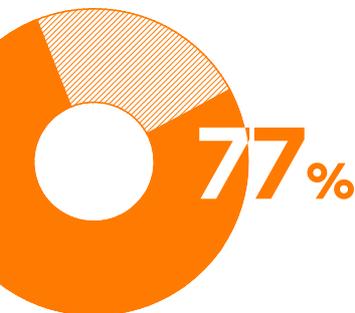


## Как онлайн-обучение помогает бизнесу извлечь максимальную пользу из наставничества

Онлайн-обучение помогает сократить срок адаптации новичков, ускорить аттестацию, создать базу знаний в компании и снизить расходы на подготовку команды.

Сотрудники изучают стандарты и регламенты в удобное время через специальное приложение. Руководство всегда в курсе подготовки команды, её сильных сторон и зон роста.

Ещё онлайн-обучение помогает улучшить систему наставничества в компании и разгрузить сильных специалистов при работе со стажёрами.



77% компаний в 2021 году заявили, что им нужны наставники для своих сотрудников, и только 28% сотрудников заявили, что у них уже есть система наставничества

В этом руководстве на примере **5 компаний** мы рассмотрим, как онлайн-обучение помогает бизнесу ускорить адаптацию новичков, сократить текучесть на испытательном сроке и повысить эффективность наставничества.

# KazanExpress: сократили обучение стажёров до 3 дней

Когда KazanExpress только запускали, основатели лично обучали каждого новичка. По мере роста компании учить стажёров начали опытные сотрудники.

Этот способ хорошо работал до тех пор, пока бизнес не начал открывать по 50 пунктов выдачи в месяц в новых городах. Наставников не хватало. Новых сотрудников было некому обучать.

## Проблема

- Компания стала ежемесячно открывать по 50 пунктов выдачи заказов в 120 городах России. Сотрудников новых ПВЗ некому обучать.
- Наставников не хватало – команда не успевала обучить всех новичков очно.
- Если вовремя не обучить сотрудников, новый ПВЗ не получится открыть.

## Решение

- Наставники создали онлайн-курсы по стандартам работы ПВЗ – от обслуживания клиентов до выдачи заказов и работе на складе.
- Сделали интерактивные тренажёры. Это обучающая игра, которая имитирует разговор с реальным человеком.

Например, клиентом. Виртуальный клиент задаёт вопросы, а пользователь учится на них правильно отвечать.

- Каждого стажёра ведёт наставник: очно или дистанционно. Ежедневно в течение месяца они решают вопросы, которые возникают во время стажировки.

## Результаты

- Стажёры учатся по единому стандарту в 100 городах России.
- Сократили обучение стажёров до 3 дней.
- За год обучили 3 600 сотрудников.

[Читать полный кейс →](#)

Ресурсы | Докладчик | Инструменты рисования

### О компании

KazanExpress.ru - это торговая площадка, на которой представлены наиболее выгодные китайские и российские товары с бесплатной доставкой за один день.

Заказы приходят на фирменные пункты выдачи с примерочными. Если клиенту не подойдет размер или не понравится качество товара, его можно вернуть при получении или в течение 7 дней.

Доставка осуществляется только в города с наличием собственных пунктов выдачи. Их количество растет ежемесячно.

1. ПЛАН ОБУЧЕНИЯ KAZANEXPRESS

2. О компании

3. Как работает KazanExpress

4. Основатели

5. Процесс работы в KazanExpress

6. Бизнес-модель

7. Оформление посылки

8. Telegram & WMS

НАЗАД ДАЛЕЕ

# Inventive Retail Group: совмещают онлайн-курсы с очным обучением от наставника в 400 городах страны

В Inventive Retail Group отказались от заучивания фраз и скриптов при обучении продавцов. Сейчас по всей стране более 400 точек продаж и 4 000 сотрудников. Чтобы обучать их от Хабаровска до Калининграда, компания пришла к онлайн-обучению.

## Проблема

- Наставники не всегда были на связи, организовать одновременное обучение сотрудников по всей стране трудно.
- Восемь тренеров не справлялись с потоком новичков.
- Обучающие материалы хранились в разных местах, не было единой базы знаний, куда новичок мог зайти, если возникали трудности.

## Решение

- Создали траекторию обучения для стажёров – новичков знакомят с компанией с помощью курсов.
- Полученные знания на практике проверяет наставник на рабочем месте, после двух месяцев обучения новичок сдаёт адаптационный тест наставнику.

## Результаты

- Наставники в магазинах помогают новичкам, а команда тренеров помогает разобраться, если что-то не загружается.
- Создали единую базу знаний, доступ к которой открыт 24/7.
- Уровень обученности вырос до 90%.

[Читать полный кейс →](#)



# СберЛогистика: на 20% сократили число ошибок при обучении

В СберЛогистике команда водителей-экспедиторов росла от 100 до 400 человек каждый месяц. В компании не было единого стандарта обучения по всем операциям и сервисам. При очном обучении каждый руководитель учил по-своему, возникали разночтения в подаче материала и критериях оценки знаний.

## Проблема

- В первый год работы водителей-экспедиторов обучали наставники – они рассказывали новичкам обо всех процессах и проверяли навыки на практике.
- Ежемесячно компания нанимала по 300 новых водителей. Наставники не успевали качественно обучать новичков.
- Единые стандарты обучения не соблюдались: на местах каждый руководитель учил стажёров по-своему.

## Решение

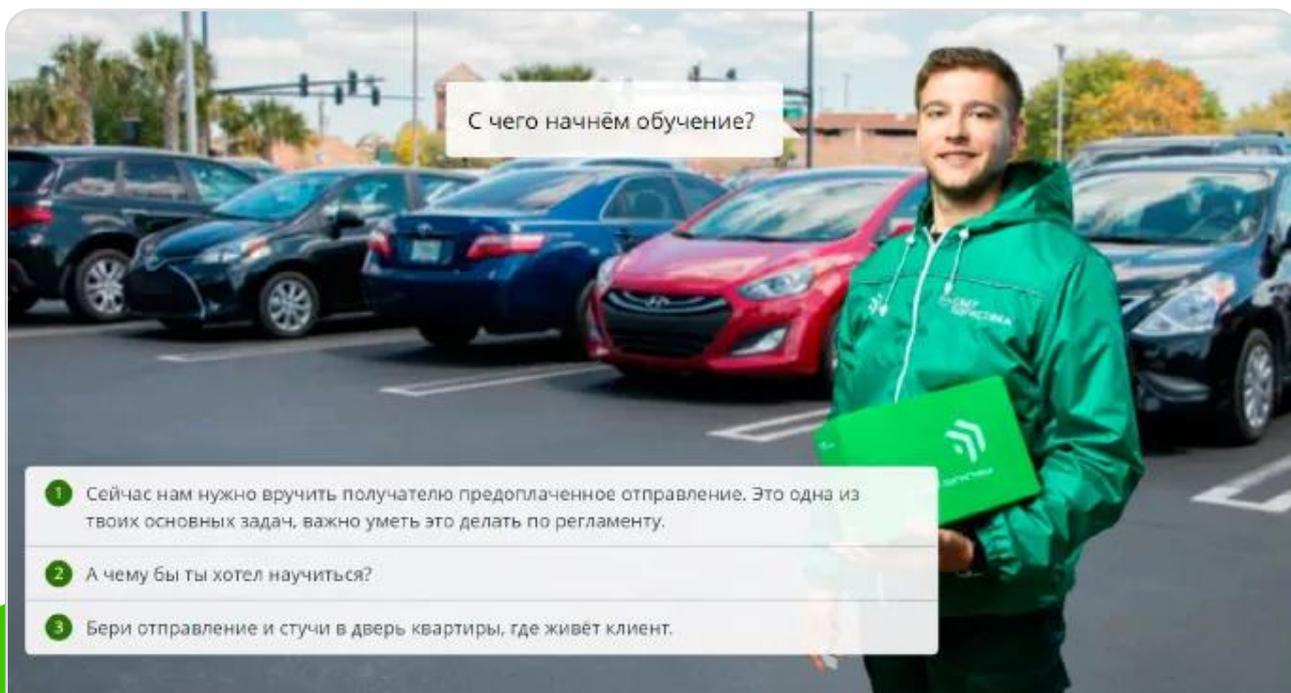
- Создали траектории обучения для водителей-экспедиторов – набор небольших курсов, которые поэтапно вводят новичков в должность. Например, из курсов стажёр узнает, как загрузить посылку в постамат, кто оплатит фальшивку, как действовать при ДТП.
- Платформа для онлайн-обучения iSpring Learn работает на мобильных устройствах. Сотрудники просто скачали приложение и проходят курсы с телефона даже без интернета.

- Начали контролировать уровень подготовки в каждом подразделении – руководство видит слабые места команды и предупреждает ошибки, назначая дополнительное обучение.

## Результаты

- Роль наставников выполняют лучшие и опытные сотрудники. Чтобы стать наставником, нужно пройти специально разработанные курсы.
- Прежде чем приступить к самостоятельной работе, каждый новичок проходит один день стажировки с наставником.
- С помощью подробных отчётов, которые формирует платформа онлайн-обучения, руководство видит зоны роста каждого водителя и может обучать его точно. Из отчётов можно узнать, какие ошибки сотрудник совершил, сколько попыток потратил и на какие вопросы он ответить не смог.
- Число ошибок в операционных процессах сократилось на 20%.
- До 300 водителей в месяц обучаются на автопилоте.

[Читать полный кейс →](#)



# Яндекс GO: разгрузили наставников на 50% и обучают в 5 раз больше сотрудников

До внедрения онлайн-платформы сотрудников учили через Skype или Zoom, а также проводили очные тренинги в Москве. Для этого приходилось пройти через трудности, например организовать проживание, согласовать трансфер. Один тренер не мог уделить достаточно внимания каждому новичку.

## Проблема

- У наставников не хватало времени для обучения стажёров.
- Одновременно получалось обучать только 10 сотрудников из 51.
- Водить сотрудников на обучение в Москву было дорого.

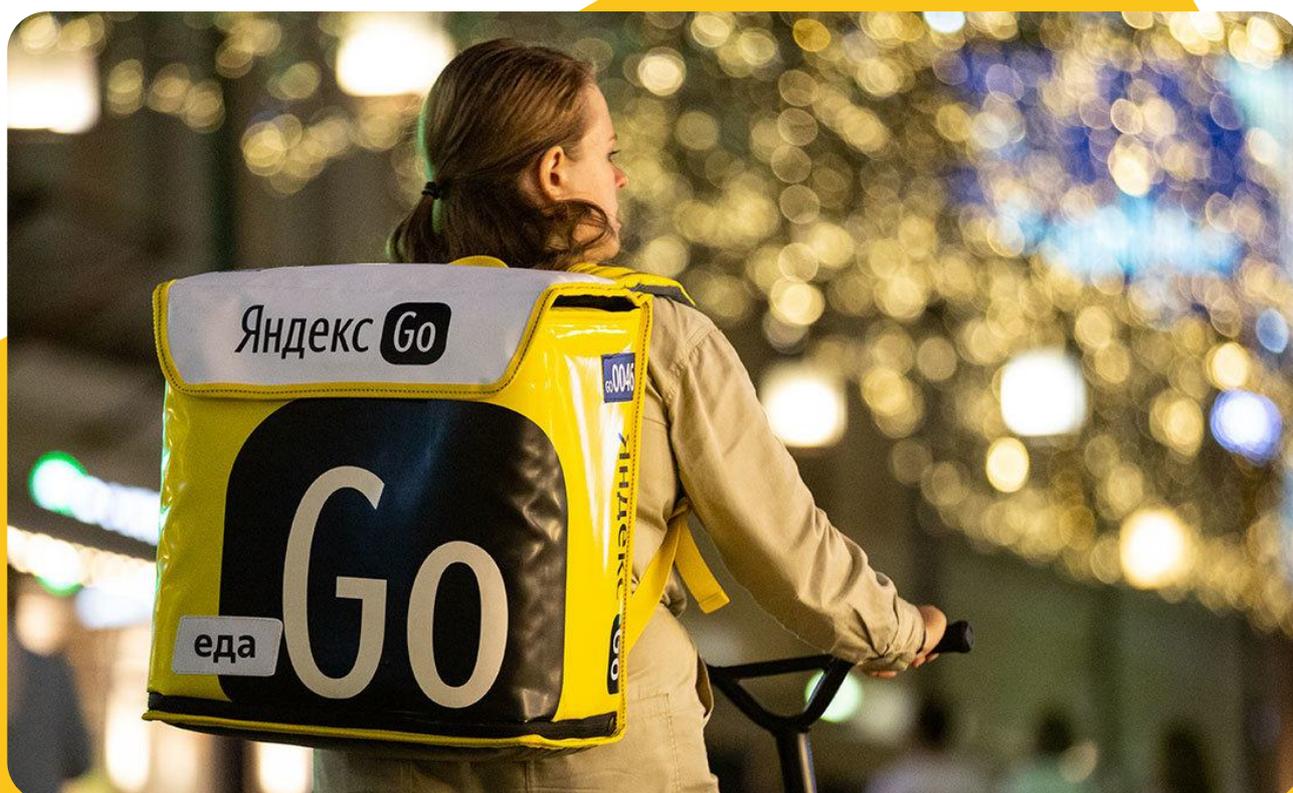
## Решение

- Запустили небольшие курсы по продуктам и услугам компании, которые можно пройти за 10–15 минут.
- Проверяют знания сотрудников с помощью онлайн-тестов.

## Результаты

- Одновременно обучают в 5 раз больше сотрудников.
- Разгрузили наставников на 50%. Они больше времени уделяют основной работе.
- В 2020 году 3 сотрудника за 6 месяцев обучили более 1 000 человек.

[Читать полный кейс →](#)



# Разрез Тайлепский: автоматизировали систему обучения новичков

Обучение сотрудников было стихийным – сотрудника обучали прямо во время работы. Новичкам казалось, что их бросили, как котят в воду. Стажёрам приходилось самостоятельно собирать крупицы знаний у опытных коллег. При этом цена ошибки на производственном предприятии – жизнь.

## Проблема

- 18% новичков уходили во время испытательного срока, потому что не чувствовали помощи наставников.
- Увольнение дорого обходилось – компания оплачивала услуги кадрового агентства, прохождение медосмотров, спецодежду и средства защиты для новичков.
- Наставники не знали, как совмещать работу и обучение новичков. Времени на обучение стажёров не хватало.
- Отдел обучения не знал, как проходит адаптация горняков и кому нужна помощь.
- HR-отделу было сложно решить, кого оставить в штате после испытательного срока, потому что люди теряли план адаптации.

## Решение

- Создали серию онлайн-курсов по адаптации. Сотрудников знакомят с командой, рассказывают о целях компании,

системе планирования, а затем знакомят с системой мотивации. Уже после этого блока новички изучают регламенты и выполняют практические задания.

- Настроили смешанное обучение. Курсы чередуются с очными тренингами. У сотрудников расписание всех учебных активностей.
- Ввели карты пошагового выполнения операции. Новички используют их как чек-листы во время работы.
- Запустили мобильное обучение. Все курсы можно пройти с телефона.
- Внедрили три формы наставничества: для рабочих, среднего и топ-менеджмента.

## Результаты

- Автоматизировали систему адаптации.
- Смогли начать экономить на обучении 320 тысяч рублей каждый месяц на очных тренингах.
- Свели к нулю текучку на испытательном сроке.

[Читать полный кейс →](#)

**Ташенский** разреж

← Прогресс сотрудников

Добавить фильтр | Траектория: Вводное обучение | Экспорт

Обученность **90.3%** | Завершено **315** | В процессе **35** | Не начато **9** | Просрочено **0**

Учащихся: 53 | 1–25 из 50 элементов

Имя пользователя	Подразделение	Обученность	Наз...	Завер...	В про...	Не начато	Проср...
<input type="checkbox"/> Андрей Брагин	Аналитика	100.0%	8	8	0	0	0
<input type="checkbox"/> Алексей Рожков	Продажи	85.0%	8	7	1	0	0

# Почему онлайн-обучение усиливает наставничество?

В отличие от очного формата онлайн-обучение позволяет новичкам учиться в собственном темпе и на собственном уровне. Они могут повторять материал несколько раз, если нужно, и переходить к следующей теме, когда они готовы. Это способствует более эффективному запоминанию материала и ускоряет процесс обучения.

Вместе с наставником сотрудник лучше усваивает пройденные курсы и выполненные тесты. Наставник помогает на практике проверить знания, полученные во время обучения. Такой способ помогает также и сократить время, затрачиваемое на обучение новичка, ведь опытному ментору не придётся объяснять всё новому сотруднику – вся необходимая информация загружена на онлайн-платформу.

**Как итог** онлайн-обучение является важным инструментом для адаптации новичков. Оно помогает им быстрее и более эффективно вливаться в работу компании, получать необходимые знания и навыки, а также лучше понимать организационную культуру и затем применять знания на практике.

 ispring learn

## Хотите быстро запустить онлайн-обучение?

С iSpring Learn вы сможете ускорить адаптацию, повысить вовлеченность и провести оценку компетенций сотрудников. Обучайте команду и помогайте бизнесу расти.

[Попробовать бесплатно →](#)

