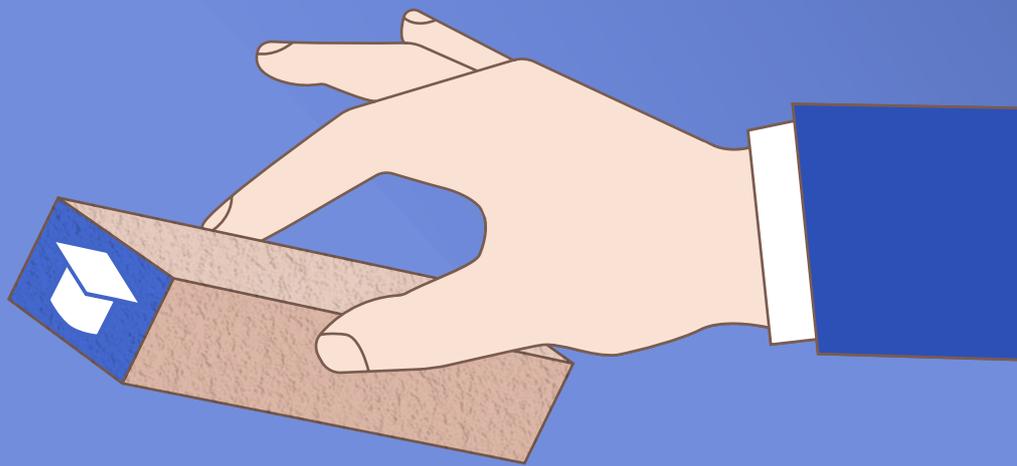
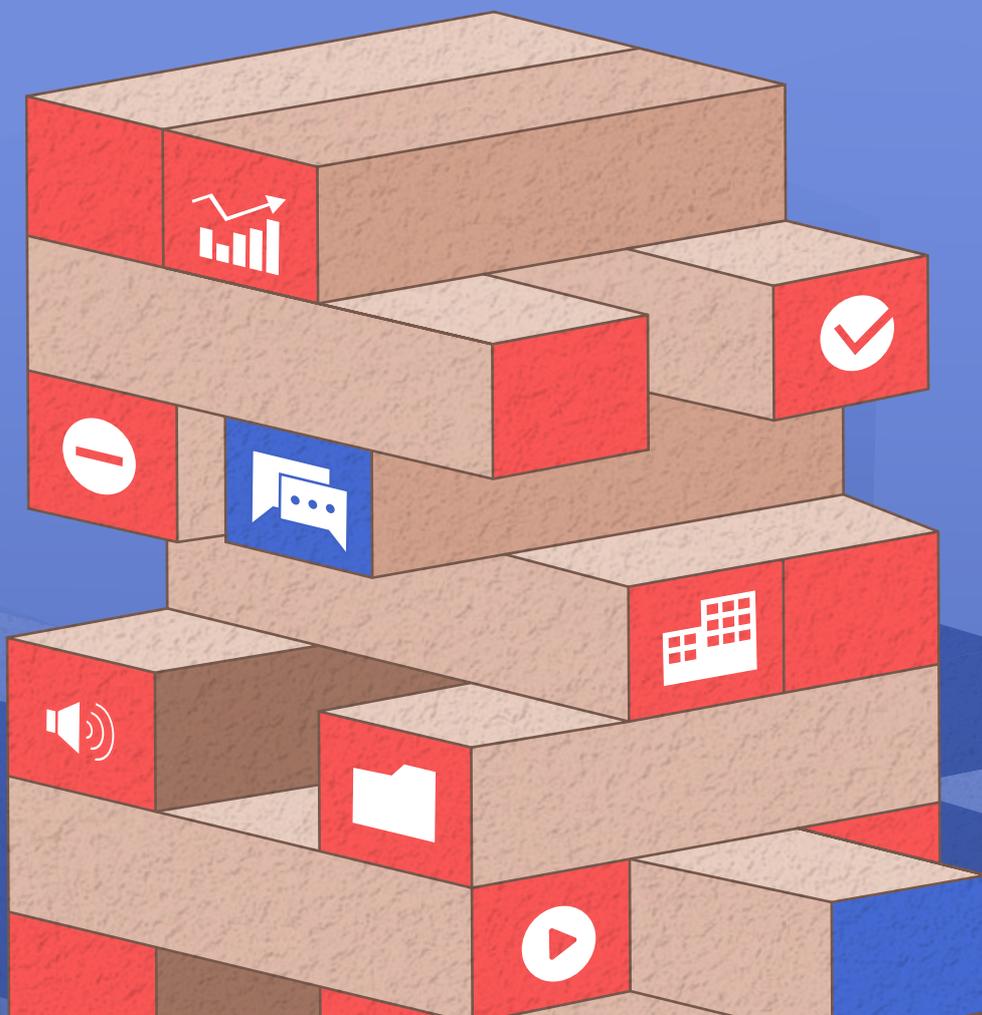


Руководство



КАК ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ЦИФРОВОГО ОБУЧЕНИЯ ПОМОЖЕТ ВАШЕМУ БИЗНЕСУ РАЗВИВАТЬСЯ



Как внедрение системы онлайн-обучения поможет вашему бизнесу развиваться

Все компании хотят, чтобы продажи росли, а клиенты всегда оставались довольны и возвращались снова и снова. Для этого нужна сильная команда, которая сделает качественный продукт, привлечёт покупателей и продаст им как можно больше. Найти сразу «готовых» сотрудников на рынке невозможно, особенно в условиях дефицита кадров в стране. Поэтому эффективнее учить и растить своих экспертов

Онлайн-обучение – самый удобный формат развития сегодня. Оно позволяет не тратить лишнее время и бюджеты на очные тренинги.

49% компаний в России обучают своих сотрудников онлайн

Ниже собрали для вас материалы, которые помогут выстроить обучение сотрудников в компании. Это позволит сократить сроки адаптации персонала в два раза, усилить клиентский сервис, нарастить продажи и увеличить выручку.

ЧТО ВНУТРИ

<u>Кейс Академии ГК ЦВТ. Как обучить персонал и увеличить выручку втрое</u>	4
<u>Кейс «ВкусВилл». Как сделать обучение для сотрудников нескучным и улучшить сервис</u>	8
<u>Кейс ESTET. Как ускорить адаптацию новичков в 2 раза</u>	13
<u>Инструкция. 5 шагов по запуску онлайн-обучения сотрудников</u>	18
<u>Инструменты iSpring. Что использовать, чтобы быстро внедрить обучение в компании</u>	24



Кейс Академии ГК ЦВТ

КАК ОБУЧИТЬ ПЕРСОНАЛ И УВЕЛИЧИТЬ ВЫРУЧКУ ВТРОЕ

Группа компаний ЦВТ специализируется на продаже бытовой техники от европейских производителей и кухонь. Бизнес работает под марками Kuchenberg и «КухниСити» и имеет более 100 салонов в России и странах СНГ.

Штат группы компаний быстро расширился и в 2021 году открыли целую Академию ГК ЦВТ для качественного обучения сотрудников.

ЗАДАЧА

Подготовить многофункциональных продавцов для увеличения продаж

В компании практикуется индивидуальный подход к каждому покупателю. Ему не просто показывают модели, но и помогают придумать удобный и красивый кухонный интерьер на заказ. Сотрудники группы компаний – это не только продавцы, но ещё и дизайнеры, инженеры, сантехники и даже немного электрики.

Чтобы обучить такого разностороннего специалиста, нужна качественная и продуманная учебная программа.

ДО

внедрения онлайн-обучения

Долгое время адаптация и обучение сотрудников в компании были довольно хаотичными.



Обучение проходит не системно. Не было ни методической базы, ни стандартов по продажам. Информация хранилась в бумажных разрозненных каталогах или просто на листах А4.



Длинный срок адаптации новичков. Стажёры вначале проходили пятидневный тренинг и сразу шли работать под присмотром наставников. В итоге они получали мало знаний о продукте, а адаптация занимала от трёх до шести месяцев.

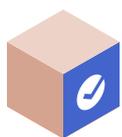


Сотрудники не универсальны. Умеют либо консультировать, либо оформлять заказы. А клиент хотел, чтобы с ним на всех этапах работал один и тот же человек, с которым уже налажен контакт.

ПОСЛЕ

внедрения онлайн-обучения

Академия ЦВТ всерьёз взялась за дело и выстроила для сотрудников многоступенчатую систему обучения и адаптации. Сделать её решили смешанной: часть занятий проходят очно, а часть – на платформе онлайн-обучения iSpring Learn.



Разработали обучение для стажёров. Новичков ждёт специальная учебная программа в iSpring Learn. В неё включили курсы о продукте, продажах и правилах работы. После учёбы онлайн стажёр занимается с наставником и проходит тестирование.



Выстроили учебные программы для сотрудников. Например, специалист по кухонной мебели может обучиться работе с другими направлениями: например, шкафами-купе. Дизайнер-консультант, который разбирается и в кухнях, и в шкафах, считается универсалом, у него более интересная мотивация, и он главный кандидат для карьерного роста.

Мои курсы Мои мероприятия Каталог

1. НОВИЧОК
Траектория обучения
5 из 5 курсов пройдено

2. СТАЖЁР
Траектория обучения
8 из 16 курсов пройдено

3. СПЕЦИАЛИСТ
Траектория обучения
0 из 15 курсов пройдено

4. ПРОФЕССИОНАЛ
Траектория обучения
0 из 16 курсов пройдено

5. ЭКСПЕРТ
Траектория обучения
0 из 2 курсов пройдено

В iSpring Learn можно объединить курсы в учебные программы и автоматически назначать их нужным сотрудникам

РЕЗУЛЬТАТЫ



Сократили срок адаптации с 6 до 1 месяца.



С момента запуска онлайн-обучения прибыль увеличилась вдвое.

ВКУСВИЛЛ

Кейс «ВкусВилл»

КАК СДЕЛАТЬ ОБУЧЕНИЕ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ НЕСКУЧНЫМ И УЛУЧШИТЬ СЕРВИС

«ВкусВилл» – это огромная сеть из 1 300+ магазинов в 56 городах и более 15 000 сотрудников.

ЗАДАЧА

**Повысить уровень
клиентского сервиса в
новых магазинах сети**

До 2020 года компания переживала стремительный рост: открывала по 30-40 магазинов и нанимала по 700 человек в месяц. Сотрудников не успевали вводить в курс дела. Из-за этого было сложно поддерживать сервис на высоком уровне на всех точках сети.

ДО внедрения онлайн-обучения

До 2020 года обучение в «ВкусВилл» было только очным: стажёры проходили двухдневную подготовку в офисе компании. Но по мере увеличения торговой сети формат перестал работать.



Ресурса тренеров не хватало. На всю сеть работало пять тренеров, к которым в главный офис регулярно приезжали сотрудники, чтобы повысить свою квалификацию. После роста компании тренеры не справлялись с объёмом очных занятий на 15 000 человек.



Не контролировали адаптацию стажёров. Тренеры занимались только с действующими сотрудниками, то есть 30% персонала. Остальные 70% были новичками и самостоятельно обучались работе прямо на месте. Это влияло на обслуживание клиентов, которое отличалось в каждом магазине сети.

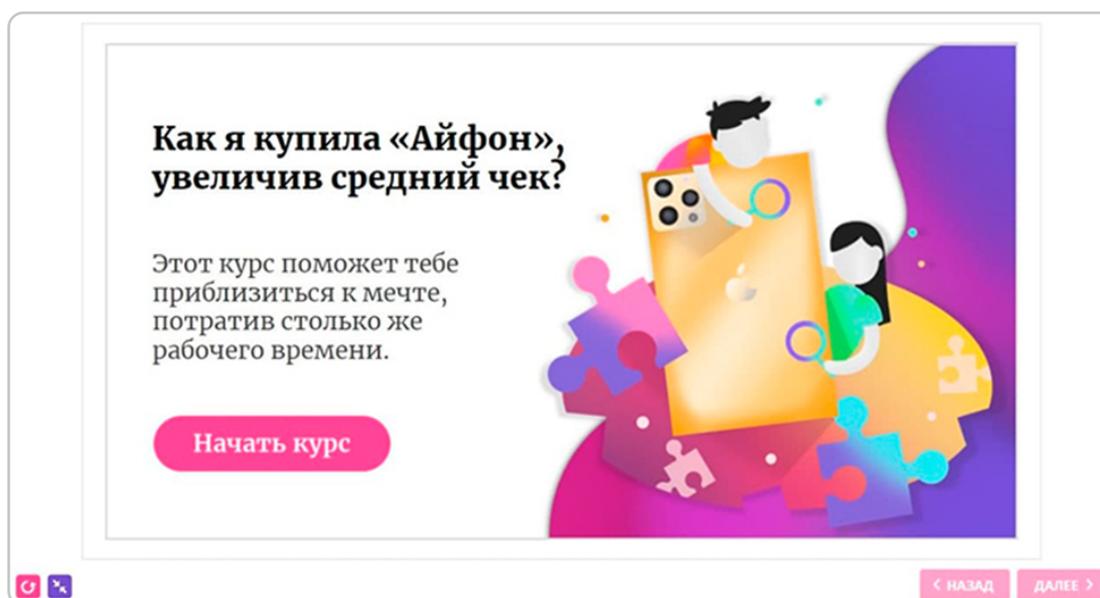
ПОСЛЕ

внедрения онлайн-обучения

Пандемия развеяла все сомнения, и «ВкусВилл» решил перевести обучение в онлайн-формат. Для проекта выбрали учебную платформу iSpring Learn, которая понравилась сотрудникам при тестировании.



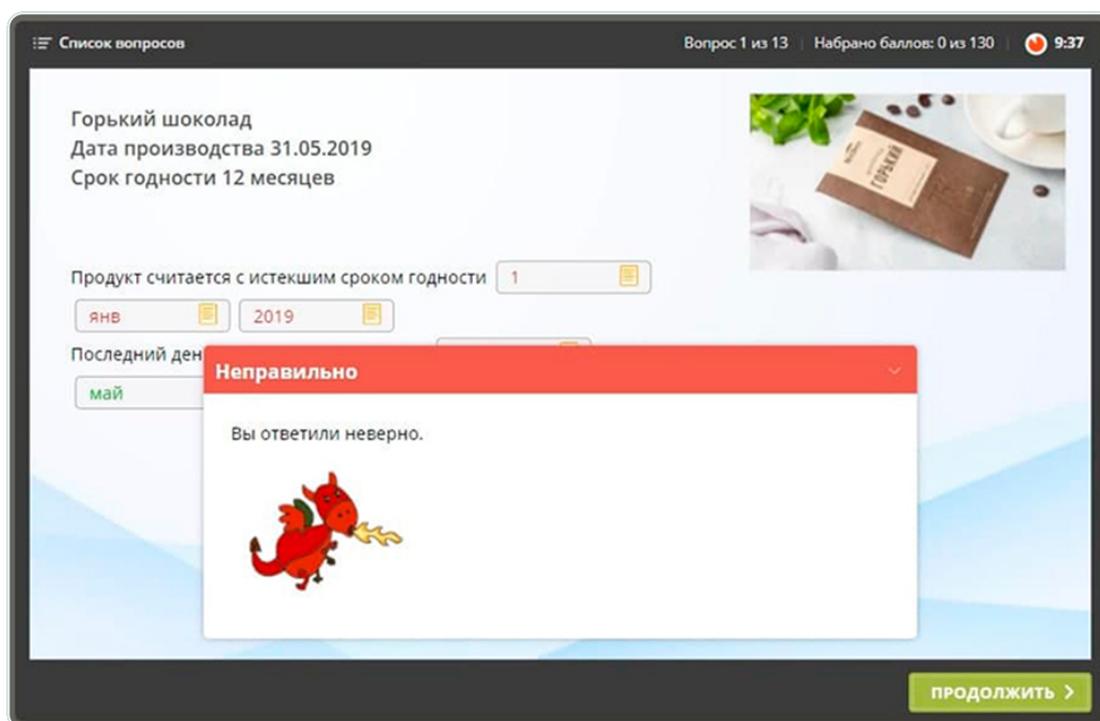
Развивают навыки продаж и обслуживания. Разработали в конструкторе курсов iSpring Suite микрокурсы, которые помогают сотрудникам прокачать полезные для работы навыки. Например, они учатся делать допродажи с курсом «Как я купила айфон, увеличив средний чек», который объясняет из чего складывается выручка магазина, как можно на неё повлиять и заработать больше.



Курсы, которые ориентируются на практику и помогают сотруднику увеличить свой доход, всегда охотно проходят



Качественно обучают стажёров. После выхода на работу новичку назначают вводную программу обучения в iSpring Learn. Он изучает сеть, техники продаж и продукты, а затем практикуется под присмотром опытного продавца.



В одном из онлайн-курсов стажёру нужно победить Дракона Просрока, определив сроки годности продуктов



Интересно рассказывают о новых продуктах.

Чтобы сотрудники лучше знали ассортимент сети, разработали курс-сериал в iSpring Suite. Персонажи курса путешествуют по островам, на которых их подстерегают разные неожиданные приключения. Все с нетерпением ждут развязки – сразу же проходят новые модули курса и при этом изучают продукты.



Вовлечь сотрудников в обучение можно с помощью интерактивных курсов с захватывающим сюжетом

РЕЗУЛЬТАТЫ



Уровень сервиса вырос на 17%.



Текущность на испытательном сроке сократилась на 22%.



Ежегодно экономят на тестировании сотрудников 2 300 000 рублей.



Синхронно обучают 3 254 человека.



Кейс ESTET

КАК УСКОРИТЬ АДАПТАЦИЮ НОВИЧКОВ В 2 РАЗА

ESTET – это три производственные площадки фабрики, которые производят не только межкомнатные и входные двери, а комплексные интерьерные решения – стеновые панели, перегородки и многое другое. У компании более 180 фирменных салонов в 14 странах.

ЗАДАЧА

Эффективно обучать НОВИЧКОВ В САЛОНАХ

Обучение было только очным. Специалисты из отдела продаж приезжали в разные регионы, проверяли, как работают менеджеры в дилерских салонах, проводили с ними встречи. Иногда тренеры выгорали и не успевали объехать все салоны и обучить стажёров.

ДО внедрения онлайн-обучения

Специальное подразделение компании ESTET Family School, которое отвечало за обучение, понимало, что очного формата стало недостаточно для того, чтобы охватить все салоны.



Проводить тренинги трудно и долго. Объехать разные регионы и везде провести очное обучение – тяжёлый труд. Чтобы делать это регулярно, тренерам приходилось тратить очень много времени и сил, и было тяжело успевать выполнять другие задачи.



Не успевали обучать стажёров. За годы выпустили много коллекций, у компании накопилась внутренняя экспертиза по продажам, работе с клиентами. Персонально обучать каждого нового сотрудника – настоящее испытание, особенно когда дилерская сеть постоянно растёт. К тому же недостаточно провести один тренинг. Нужно повторение, тесты, вспомогательные материалы.

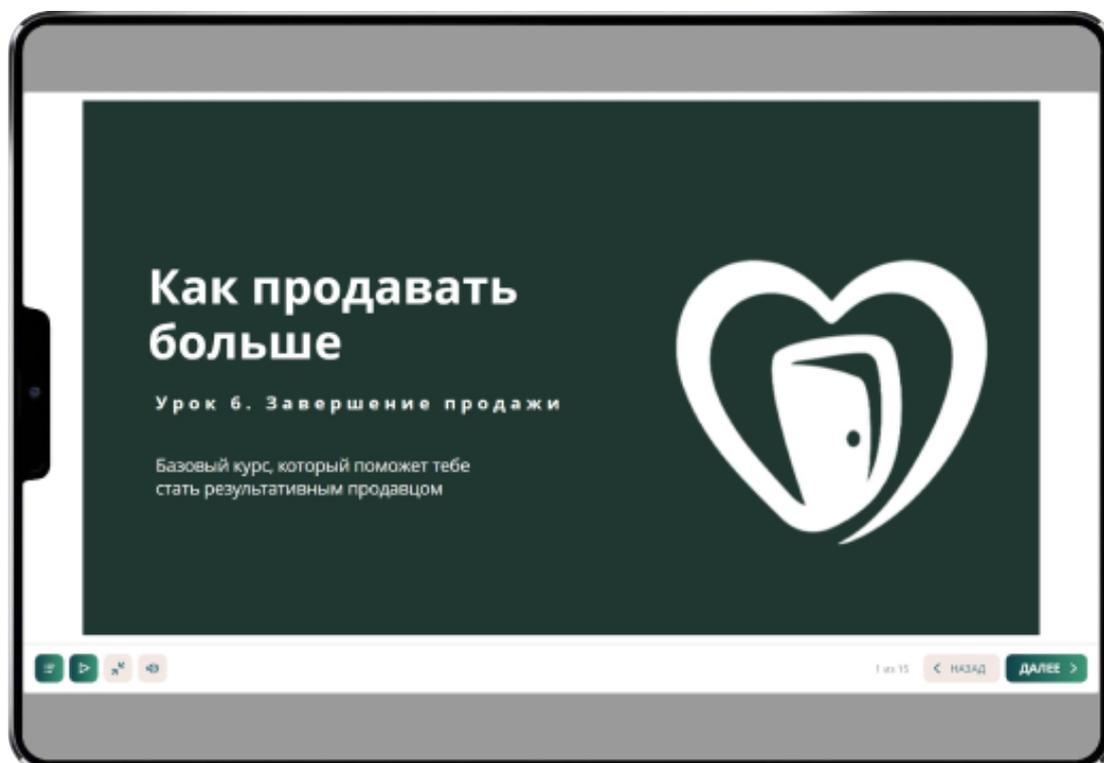
ПОСЛЕ

внедрения онлайн-обучения

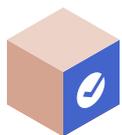
ESTET Family School решили перейти на платформу iSpring Learn, чтобы обучать сотрудников онлайн, а очно только отрабатывать сложные вопросы.



Развивают ключевых сотрудников. Начали с менеджеров, которые работают с клиентами. Им назначили курсы по продажам и интерьерным коллекциям в iSpring Suite. Руководители салонов прошли обучение по мотивации сотрудников, а замерщики – по стандартам качества установки дверей.

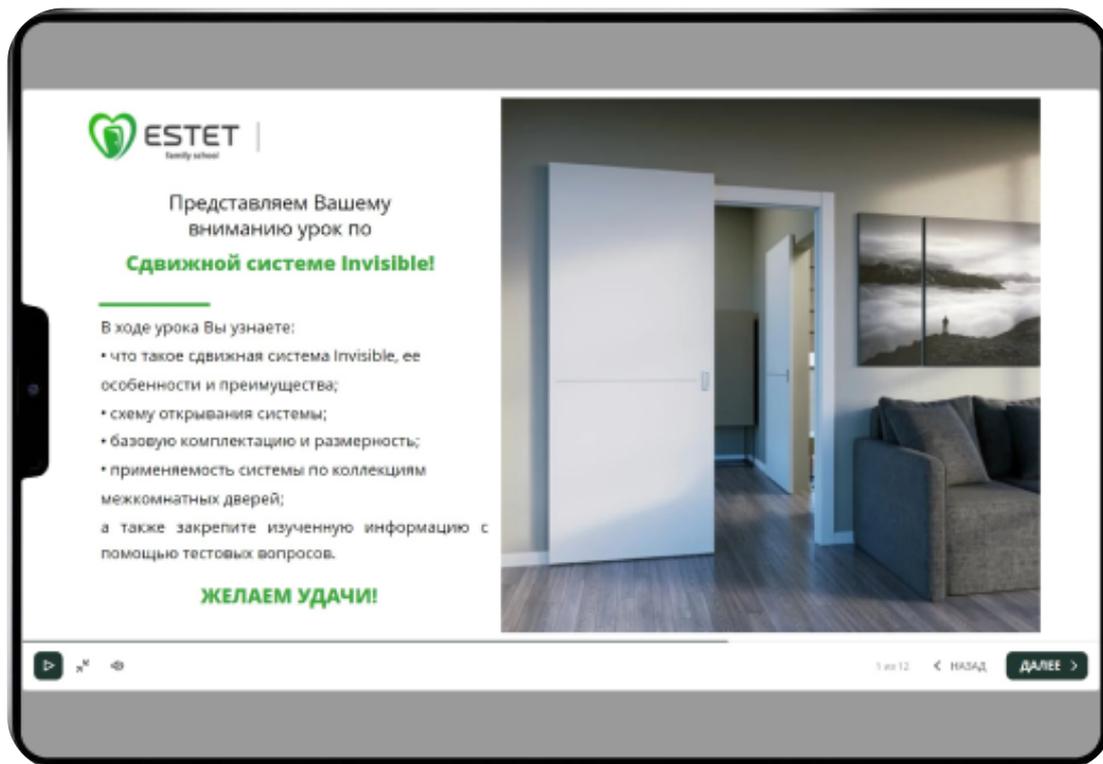


Онлайн-курсы помогают обучить менеджеров всех салонов общаться с клиентами по единым стандартам



Рассказывают о новых коллекциях.

Менеджеры по продажам всегда в курсе новинок. Им регулярно назначают курсы о продуктах компании и новых линейках товаров.



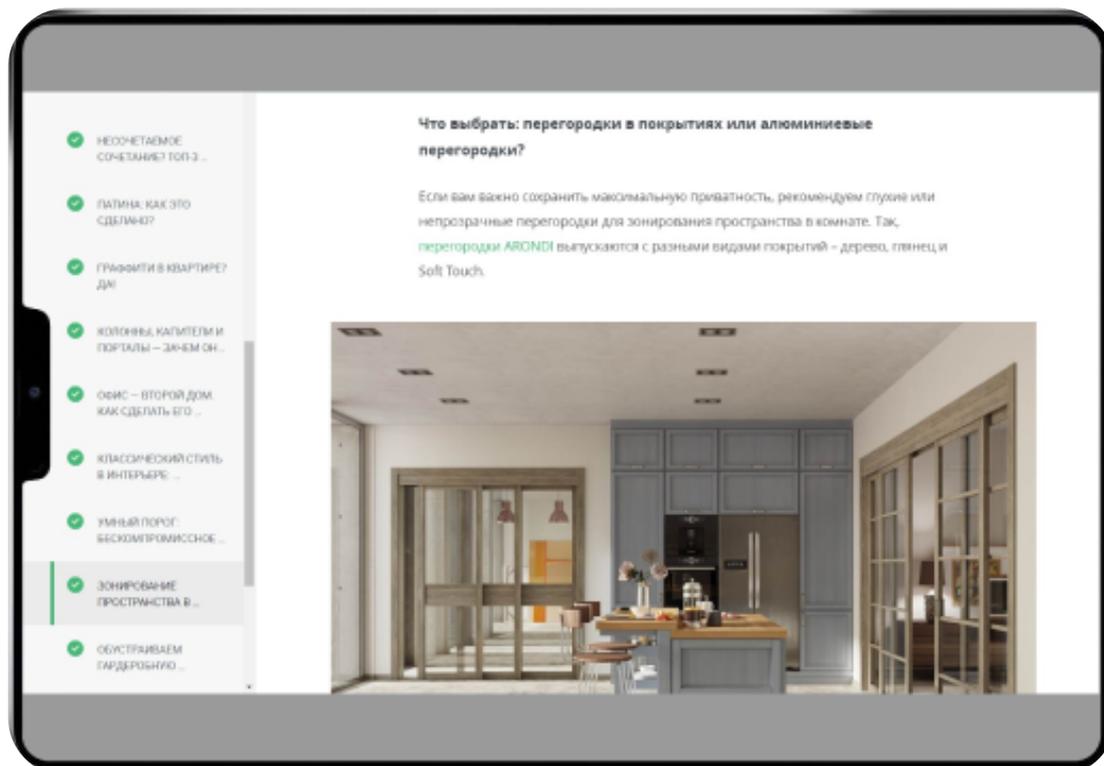
Обучение продуктам помогает менеджерам глубже понимать товар и лучше презентовать его клиентам



Написали шпаргалки по товарам. В формате лонгридов в iSpring Learn оформили небольшие чек-листы, чтобы сотрудники могли в любой момент уточнить информацию и не растеряться перед покупателем.



Составили вводную программу для стажёров. Как только в розничный салон приходит новый сотрудник, руководитель назначает ему курс по знакомству с компанией в iSpring Learn.



Лонгрид – это статья, которую может собрать каждый. Достаточно просто скопировать текст и картинки в редактор iSpring Learn

РЕЗУЛЬТАТЫ



Сократили адаптацию новичков с 6 до 3 месяцев.



Повысилось качество сервиса и мотивация сотрудников.



Сотрудники стали лучше разбираться в тонкостях продукта.

ИНСТРУКЦИЯ

5 ШАГОВ ПО ЗАПУСКУ ОНЛАЙН-ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

Инструкция поможет запустить обучение сотрудников за пять простых шагов и учесть все нюансы на старте.



Определить цель и задачи обучения

Ваша цель – это образ результата, который вы хотите получить от обучения сотрудников. Её проще нащупать, оттолкнувшись от «болевой точки». Можно задать вопрос: «Что вы хотите поменять?»

Ситуация	Цель
Сотрудники совершают много ошибок и из-за этого падают продажи	Сократить количество ошибок в работе.

Цель – это наша конечная точка. Чтобы в неё прийти, нужно определить свои дальнейшие шаги. То есть сформулировать задачи.

Ситуация	Цель	Задачи
Сотрудники совершают много ошибок и из-за этого падают продажи	Сократить количество ошибок в работе	Усилить внутреннее обучение специалистов Оптимизировать работу наставников и экспертов со стажёрами Регулярно проводить аттестации



Составить список тем для обучения

После того как вы определите цели, будет понятно, чему обучать сотрудников. Можно выделить три основные направления обучения.

Знакомство с компанией. Общий вводный блок обучения для всех новичков, где мы рассказываем об организации и её ценностях. Главная цель здесь – установить контакт с сотрудником и сформировать доверие к компании.

Основные темы:

- Цели и деятельность компании;
- Главные клиенты;
- Руководитель;
- История;
- Ценности;
- Структура и внутренние правила;
- Организационные вопросы (куда по каким вопросам обращаться, что где находится).

Погружение в должность. Здесь мы рассказываем сотруднику, что нужно делать, чтобы хорошо выполнять работу на своей позиции. Введение в должность помогает вывести сотрудников на плановые показатели и сократить количество ошибок в работе.

Основные темы:

- Продукты и услуги компании;
- Конкуренты;
- Преимущества компании на рынке;
- Стандарты работы;
- Рабочие программы;
- Лучшие практики в работе на примерах.

Управление. Молодых руководителей учат качественно руководить командой или отделом, чтобы это приносило пользу компании и повышало её прибыль.

Основные темы:

- Планирование;
- Распределение задач;
- Организация работы в отделе;
- Мотивация сотрудников;
- Работа с конфликтными ситуациями;
- Контроль результатов.



Подготовить учебные материалы

Когда с темами определились, осталось подготовить учебные материалы по ним. Для этого необязательно обращаться к профессионалам. Можно взять свои готовые наработки или создать новые в специальных инструментах.

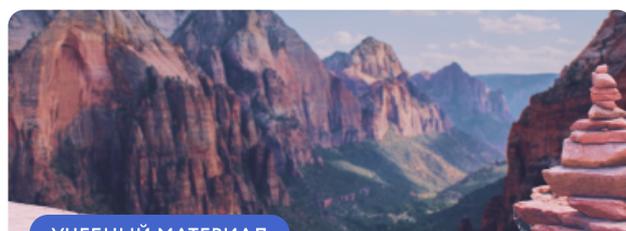
Используйте внутренние документы. Во многих компаниях уже есть обучающие инструкции, регламенты и правила, которые хранятся в виде excel-таблиц, презентаций или документов в Word. Эти материалы можно систематизировать, выделить важные, доработать и назначить для изучения сотрудникам.

Создавайте новый контент. Сначала лучше расставить приоритеты и выбрать актуальные темы, а затем создать новые учебные материалы по ним. На старте это может быть что-то простое. Необязательно делать сложные онлайн-курсы. Например, можно превратить свод правил в статью с красивой вёрсткой и картинками, которую сотрудникам будет приятно читать.



УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

Бережливое производство:
как оптимизировать рабочие процессы



УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

Эмоциональный интеллект
в бизнесе



УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

Как эффективнее работать
на стажировке



УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

Дизайн для недизайнеров:
основные принципы работы



Запустить обучение

Чтобы организовать учебные материалы и запустить обучение, используют специальные учебные платформы, например iSpring Learn. С ней можно запустить обучение за один день. Достаточно загрузить на платформу учебные материалы, пригласить сотрудников и отслеживать прогресс обучения.

Создайте аккаунт в iSpring Learn. Чтобы начать обучение, достаточно зарегистрироваться на платформе. Для этого укажите свою почту, Ф. И. О. и телефон. Вам будут сразу доступны все возможности iSpring Learn на 14 дней бесплатно. После этого срока аккаунт отключится, если вы решите не продлевать подписку.

Загрузите учебные материалы. Это могут быть презентации, скрипты, видео. Также в iSpring Learn есть инструменты, которые помогут быстро создать электронные курсы и тесты, даже если вы никогда этим не занимались.

Назначьте курсы сотрудникам. Из готовых материалов вы можете составить пошаговые программы обучения для каждого сотрудника или целого филиала. К примеру, собрать двухнедельную программу для стажёров или менеджеров по продажам.

Видео. Как запустить онлайн-обучение с iSpring Learn за 1 день



Проанализировать результаты

После того как сотрудники прошли обучение, можно проанализировать результаты и понять, насколько эффективно всё прошло.

Соберите обратную связь. Поинтересуйтесь у сотрудников, понравилось ли им обучение, было ли оно полезно и что стоит улучшить, на их взгляд. Это можно сделать с помощью онлайн-опроса по электронной почте или комментариев к материалам в iSpring Learn.

Обратитесь к отчётам. Если вы загрузили свои материалы на учебную платформу, то там вам будут доступны отчёты по обученности сотрудников. Например, iSpring Learn собирает детальную статистику и помогает вам отслеживать, кто действительно учится, а кто нет.

Онлайн-обучение запущено!

С этого момента ваша компания
выходит на новый виток развития.

ИНСТРУМЕНТЫ

ЧТО ИСПОЛЬЗОВАТЬ, ЧТОБЫ НАЧАТЬ ОБУЧАТЬ СОТРУДНИКОВ ОНЛАЙН

Чтобы быстро запустить онлайн-обучение, бизнесу нужны простые и при этом качественные инструменты. Решения iSpring позволяют запустить обучение в компании с минимальными затратами времени и ресурсов.

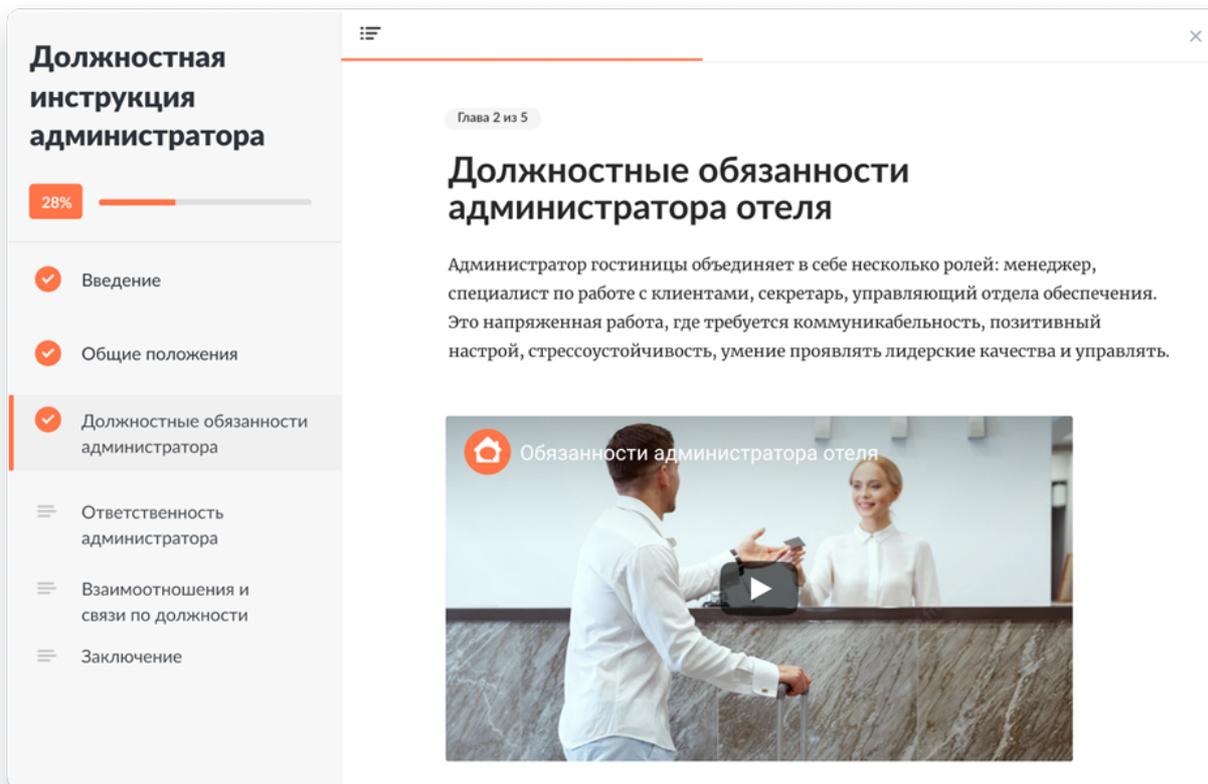


Учебная платформа iSpring Learn

iSpring Learn – это платформа, где происходит онлайн-обучение. Туда можно загрузить материалы, назначить их сотрудникам и отслеживать результаты обучения по отчётам. На платформе вы можете собрать знания всех экспертов в одном месте – они будут доступны даже если ценные сотрудники покинут компанию.

Все инструкции и регламенты вы сможете оцифровать прямо на платформе. Для этого есть формат интерактивных статей – лонгридов. Помимо текста в лонгриды можно добавить видео, картинки, полезные ссылки и вопросы для проверки знаний.

В iSpring Learn собрать лонгрид можно за считанные минуты: нужно просто скопировать ваш текст, разбить его на смысловые блоки, добавить картинки или видео и назначить сотрудникам.



Должностная инструкция администратора

28%

- ✓ Введение
- ✓ Общие положения
- ✓ Должностные обязанности администратора
- ☰ Ответственность администратора
- ☰ Взаимоотношения и связи по должности
- ☰ Заключение

Глава 2 из 5

Должностные обязанности администратора отеля

Администратор гостиницы объединяет в себе несколько ролей: менеджер, специалист по работе с клиентами, секретарь, управляющий отдела обеспечения. Это напряженная работа, где требуется коммуникабельность, позитивный настрой, стрессоустойчивость, умение проявлять лидерские качества и управлять.

Обязанности администратора отеля

Вы можете написать краткую инструкцию прямо в iSpring Learn, а затем сразу провести тестирование

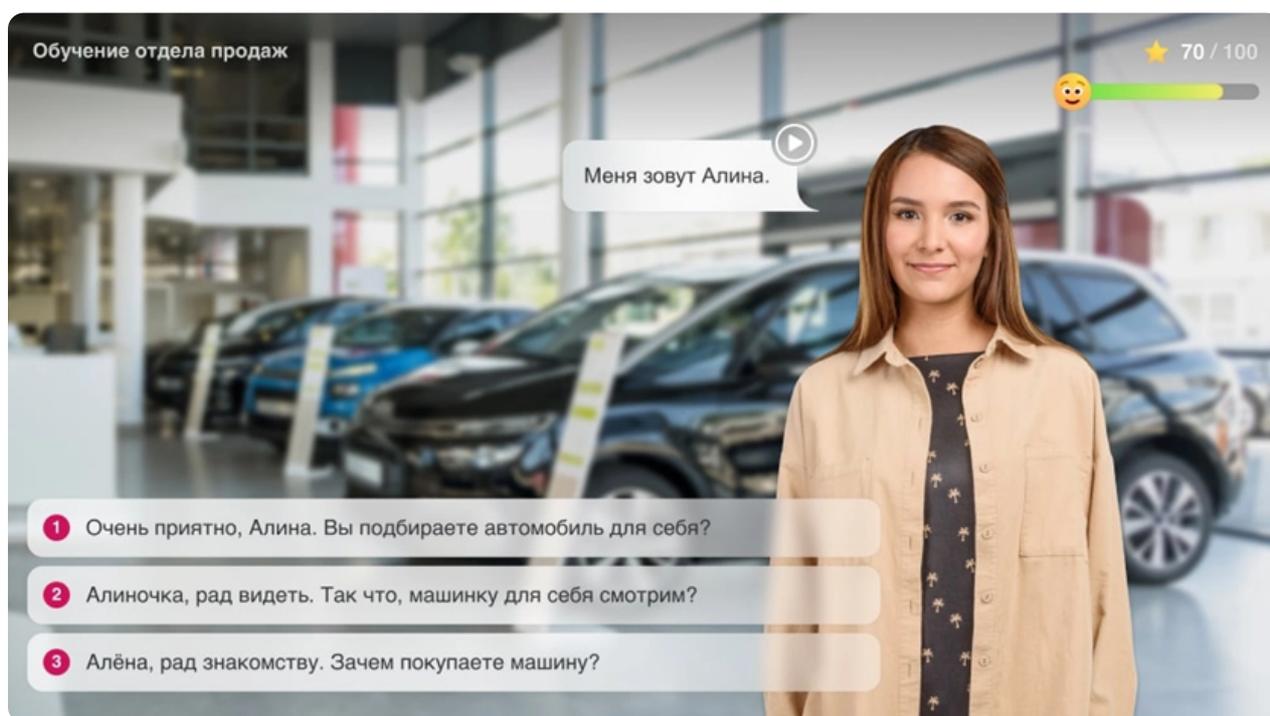
Лонгриды помогут быстро рассказать всем об изменениях в ассортименте, о новой акции или регламентах работы с клиентом и сразу же проверить знания с помощью тестов.



Конструктор курсов iSpring Suite

iSpring Suite – это конструктор, который помогает превращать обычные презентации в интерактивные онлайн-курсы. Ещё с помощью инструмента вы можете создать тесты и электронные книги или записать видеолекции. Задания, пройденные в iSpring Suite позволяют увидеть пробелы в знаниях сотрудника и вовремя ему помочь.

Уникальный формат заданий конструктора – диалоговые тренажёры. Это симуляторы сцен общения. Они позволяют в безопасной среде отработать коммуникативные навыки продавцам, сотрудникам клиентского сервиса, техподдержки и колл-центра.



С диалоговым тренажёром не страшно сорвать сделку или неправильно проконсультировать клиента. К реальным клиентам сотрудники идут уже подготовленными



Библиотека готовых курсов под задачи бизнеса

Если вы хотите сэкономить время на учебном контенте, то его необязательно создавать с нуля. Вы можете получить по подписке доступ к Библиотеке готовых курсов. Это более 40 курсов для обучения сотрудников: от навыков продаж и личной эффективности до охраны труда и работы с персональными данными. Чтобы обучать онлайн, достаточно только назначить материалы сотрудникам.

Наша команда экспертов помогает компаниям любых размеров из разных сфер уже более 20 лет. Мы поддерживаем клиентов на каждом этапе запуска, опираясь на реальные кейсы.

Чтобы обсудить ваш проект, звоните бесплатно по номеру 8 800 333-78-73. Вместе мы проанализируем вашу ситуацию и предложим подходящее решение.

 ispring learn

Платформа для корпоративного
онлайн-обучения

[Подробнее →](#)

 ispring suite

Простой и мощный конструктор
электронных курсов и тестов

[Подробнее →](#)

[Получить консультацию по онлайн-обучению →](#)