



ЗУМЕР ОПРЕДЕЛЕНИЕ РИТЕЙЛ

ЧЕК-ЛИСТ

НОВЫЙ ПОДХОД К ВЫСТРАИВАНИЮ
ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ
С МОЛОДЫМИ СОТРУДНИКАМИ

Содержание

Введение	3
Кто такие зумеры	4
Что зумерам важно в работе	4
Чек-лист. Как работать с зумерами в ритейле	6
1. Изучить молодых сотрудников	6
2. Обеспечить гибкий график	7
3. Организовать обучение	7
4. Открыто обсуждать работу	8
5. Создать условия для работы в команде	9
6. Использовать технологии	9
7. Создать поддерживающую атмосферу	9
Все возможности для обучения зумеров в iSpring Learn	10

Введение

В 2024 году каждый девятый работник на российском рынке труда будет принадлежать к поколению зумеров. Этот прогноз особенно актуален для ритейла, с которого многие молодые люди начинают свою карьеру.

Зумеры привносят в работу свои ценности и приоритеты. Работодателям нужно к ним адаптироваться, чтобы выводить новых работников на высокие показатели. Составили для вас чек-лист, который поможет выстроить эффективную работу с зумерами в ритейле.

Кто такие зумеры

Зумеры – это одно из поколений, описанных в книге демографа Нила Хоува и историка Уильяма Штрауса «Поколения: история будущего Америки от 1584 до 2060 года». Их также называют центениалами. К этой группе относят людей, рожденных примерно с середины 1990-х до конца 2010-х. Однако некоторые исследователи считают, что поколение зумеров появилось позже – в 2001 году.

Что зумерам важно в работе

Молодые сотрудники выросли в новом историческом контексте: со смартфоном в руках, среди изобилия благ и технологий. Поэтому в работе у них отличные от старших поколений ориентиры.

Баланс между работой и личной жизнью

По данным исследования SberCIB Investment Research, для зумеров постоянная зарплата и стабильная работа значат меньше, чем для миллениалов (родились в 1981-1996 гг.). Молодые специалисты ценят свободное время, которое можно провести с семьёй или потратить на хобби и саморазвитие. Поэтому их не слишком привлекает стандартная работа 5/2 с обязательным посещением офиса. Зумеры предпочитают гибкий график и удалёнку.

Смысл и радость

Зумерам важно получать удовольствие от работы, чувствовать, что их дело приносит пользу миру. Поэтому они часто переходят из одной сферы в другую в поисках той самой работы мечты.

Возможность развиваться

В быстро меняющемся мире молодёжь хочет непрерывно прокачивать свои знания и навыки. 33% зумеров выделяют корпоративное обучение как важный критерий для выбора работодателя.

Общение и команда

Зумеры выросли в мире, где соцсети и онлайн-коммуникации играют огромную роль. Они много общаются, комментируют и поэтому умеют обмениваться информацией и идеями. Это поколение ориентировано на командную работу, они стремятся к сотрудничеству с другими.

Поддержка и обратная связь

Молодые сотрудники ценят комфортную атмосферу в команде. Также зумерам, которые привыкли самовыражаться в соцсетях, важно обмениваться обратной связью. Зная, что их усилия замечают и признают, они склонны работать более эффективно.

Новые технологии

Зумеры привыкли к цифровым решениям и ценят удобные онлайн-инструменты в работе. Также опрос LinkedIn показал, что 43% зумеров предпочитают независимый подход к обучению. Этому поколению нравится учиться онлайн в любом удобном для них месте: в офисе, кафе или на природе.

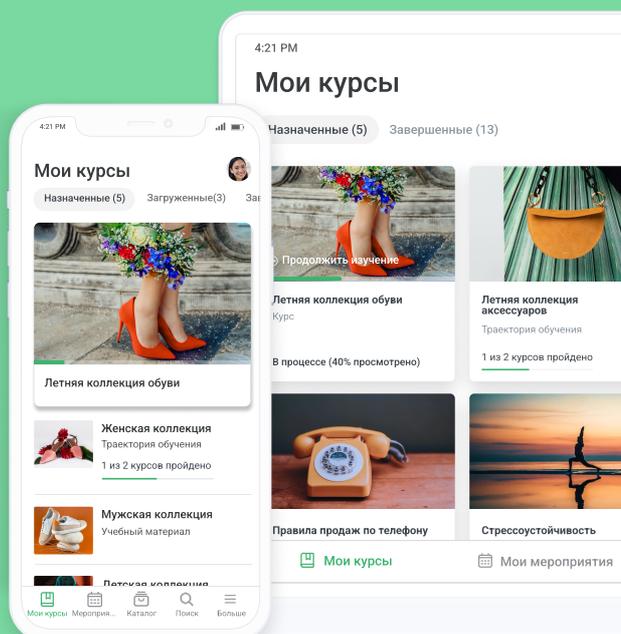
 ispring learn

Платформа для онлайн-обучения персонала отеля

Поставит на автопилот развитие сотрудников. Быстрый старт онлайн обучения за 1 день

[Попробовать бесплатно →](#)

[Подробнее →](#)



КАК РАБОТАТЬ С ЗУМЕРАМИ В РИТЕЙЛЕ

Чек-лист

Работа с сотрудниками-зумерами может потребовать особенных подходов. Ниже чек-лист, который поможет организовать работу с зумерами в ритейле и быстрее выводить их на результат.

ИЗУЧИТЬ МОЛОДЫХ СОТРУДНИКОВ

Если вы будете понимать ценности и образ жизни зумеров, то сможете говорить на их языке и выстроить с молодыми сотрудниками эффективную работу.

Прочитать **книги, статьи и исследования о зумерах**.

Провести **интервью и опросы с сотрудниками-зумерами** в компании, чтобы узнать их мнение о работе, ожидания и предложения.

Изучить **соцсети зумеров**, чтобы понять их интересы и образ жизни.

Следить за трендами, связанными с поколением зумеров.

ОБЕСПЕЧИТЬ ГИБКИЙ ГРАФИК

Гибкий график – это преимущество работодателя. Так вы можете привлечь и удерживать талантливых молодых сотрудников, которые ценят баланс между работой и личной жизнью.

Провести опрос среди сотрудников, чтобы **понять, какой график работы наиболее удобный** был бы для них.

Проанализировать паттерны спроса на товары или услуги, чтобы определить часы и дни с наибольшей активностью. Это поможет оптимизировать график работы.

По возможности **внедрить гибкий график**. Это могут быть смены с переменными часами, частичная занятость, удаленная работа или подработка.

Создать удобную схему обмена сменами, которая позволит сотрудникам быстро согласовывать и менять свои графики. Например, создать для этого специальный файл в Excel или чат.

Внедрить систему онлайн-расписания, которая позволит сотрудникам видеть доступные смены и выбирать их в соответствии с предпочтениями.

ОРГАНИЗОВАТЬ ОБУЧЕНИЕ

Корпоративное обучение приносит пользу и сотрудникам, и бизнесу. Так зумеры смогут развиваться на рабочем месте и чувствовать себя ценными членами команды. А компания – повысить качество клиентского сервиса и увеличить продажи.

Узнать, какие знания и навыки сотрудников нужно развивать. Для этого можно проанализировать модели компетенций, провести опрос сотрудников или аттестацию.

Организовать тренинги по аспектам работы в ритейле, которые нужно разбирать очно. Например, обучение инвентаризации или управлению складом.

Разработать учебные материалы для зумеров (онлайн-курсы, тесты, видеолекции).

Организовать онлайн-обучение на платформе, чтобы сотрудники могли проходить курсы на работе с любого удобного устройства.

Собирать обратную связь по обучению: смотреть аналитику по проходимости онлайн-курсов, собирать отзывы об обучении у сотрудников. Это поможет совершенствовать учебные программы.

Создать систему наставничества, в рамках которой опытные сотрудники могут обучать молодых коллег и передавать свой опыт.

ОТКРЫТО ОБСУЖДАТЬ РАБОТУ

Предоставляйте зумерам возможность высказывать свое мнение, а также сами давайте им конструктивную обратную связь. Это поможет создать доверительную среду в команде, а ещё улучшить мотивацию и производительность сотрудников.

Устраивать регулярные встречи, на которых можно обсудить текущие вопросы, проблемы и идеи.

На встречах **задавать больше открытых вопросов,** чтобы стимулировать обсуждение.

Использовать разные каналы для сбора обратной связи. Это могут быть чаты в мессенджерах, электронная почта, анонимные опросы или внутренние корпоративные системы.

Давать обратную связь о работе, а не о личности сотрудника. Не делать акцент на возрасте.

Анализировать обратную связь от сотрудников и предпринимать действия на её основе, чтобы улучшать рабочие процессы.

СОЗДАТЬ УСЛОВИЯ ДЛЯ РАБОТЫ В КОМАНДЕ

Зумеры ценят общение и коллектив. Создайте условия для совместной работы.

Привлекать зумеров к выполнению командных задач. Например, к инвентаризации товаров на складе или подготовке сезонных акций.

Общаться с командой в современных соцсетях или мессенджерах.

Собирать команды из сотрудников с разным опытом работы для активного обмена опытом и идеями.

ИСПОЛЬЗОВАТЬ ТЕХНОЛОГИИ

Внедрение современных технологий в ритейл поможет не только улучшить процессы, но и сделать работу более привлекательной и продуктивной для зумеров, которые активно используют цифровые решения в повседневной жизни.

Обеспечить доступ к современным компьютерам, смартфонам или планшетам.

Внедрить специальные программы для ритейла, которые могут автоматизировать процессы. Например, системы для учета товаров и управления складом.

Проводить онлайн-обучение на современных учебных платформах с привлекательным интерфейсом.

СОЗДАТЬ ПОДДЕРЖИВАЮЩУЮ АТМОСФЕРУ

Обеспечьте дружелюбное и поддерживающее рабочее окружение. Это поможет удержать зумеров в компании.

Проводить вводное обучение для адаптации новичков на новом рабочем месте.

Разработать программу наставничества для поддержки и обучения стажёров.

Организовать мероприятия и командные активности, чтобы укрепить неформальные связи между сотрудниками.

Зумеры — это новая реальность ритейла. Уже скоро они займут большинство рабочих мест. Инвестиции в молодых сотрудников помогут обеспечить стабильность и долгосрочный успех вашей компании.

Обучайте сотрудников качественному сервису с iSpring Learn

iSpring Learn – это платформа для корпоративного онлайн-обучения. Инструмент поможет обучать молодых сотрудников в привычных для них форматах прямо со смартфона, а также быстро проводить адаптацию новичков и выводить их на результат.

Современные форматы контента. На платформу за пару кликов можно загрузить онлайн-курсы, тесты, видеолекции и тренажёры.

Адаптация новичков на автопилоте. Добавьте учебный материалы в iSpring Learn и соберите программу обучения для стажёров: вводный курс о компании, тесты по ассортименту товаров и тренинги по технике продаж. Останется только назначить материалы новым сотрудникам и отслеживать их результаты.

Обучение со смартфона без отрыва от работы. Учиться можно по дороге на смену или домой через мобильное приложение iSpring Learn. Для этого даже не нужен интернет: материалы можно скачать к себе на планшет или смартфон.

Регулярные аттестации. На платформе можно регулярно проводить тестирование сотрудников без бумажной волокиты. iSpring Learn автоматически назначит нужные тесты, напомнит о дедлайнах и проверит результаты.

Детальная аналитика. Результаты обучения всей сети – перед глазами. В отчётах есть статистика по обучению каждого сотрудника и отделов в целом. Какой уровень обученности, кто идеально знает продукт, а кому нужна помощь, – все ответы на одном экране.

[Подробнее об iSpring Learn](#)

Мы всегда на связи по любым вопросам!

sales@ispring.ru 8 800 333 78 73