

## Описание проекта по разработке учебных модулей для подготовки сотрудников розничной сети

### 1. ЦЕЛИ ПРОЕКТА

- Подготовить и передать заказчику модульную программу обучения стандартам обслуживания и другим навыкам, необходимым для эффективной работы персонала магазинов
- Повысить качество взаимодействия сотрудников магазинов и покупателей и увеличить удовлетворенность покупателей уровнем предоставляемого сервиса

### 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Основным результатом проекта будет являться **комплект краткосрочных учебных программ (учебных модулей)**, позволяющий менеджерам и руководителям самостоятельно проводить обучение новых сотрудников корпоративным правилам работы, навыкам коммуникации, стандартам обслуживания покупателей и технологиям продаж.

Модульная программа обучения разрабатывается в соответствии с принятыми в розничной сети правилами и стандартами и обязательно учитывает специфику формата магазинов и товарный ассортимент. Учебные модули разрабатываются для согласованного с Заказчиком перечня должностей, осуществляющих обслуживание покупателей или участвующих в нем.

### 3. ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

#### СОДЕРЖАНИЕ ▶

В соответствии с утвержденными правилами работы сотрудников, стандартами обслуживания и продаж компании, а также с учетом специфики работы магазинов сети, консультанты разрабатывают и передают заказчику модульную программу обучения сотрудников стандартам обслуживания.

Программа обучения формируется из специализированных учебных модулей, разработанных отдельно для каждой категории сотрудников магазинов, взаимодействующих с покупателями. Обучение по этим модулям проходят все линейные сотрудники, принимаемые на работу в магазины компании.

В ходе проекта разрабатываются специальные инструкции по проведению учебных модулей (пособия для ведущих), позволяющие проводить модули силами менеджеров магазинов без их специальной дополнительной подготовки в области обучения. Проводят учебные модули директора и менеджеры магазинов, либо специалисты по обучению, работающие в розничной сети.

Каждый модуль включает подробный план проведения обучения (руководство ведущего) и дополнительный раздаточный материал, продолжается 1,5 – 2 часа и позволяет проводить за одну сессию обучение от 1 до 4 сотрудников одновременно.

Как правило, в ходе проекта разрабатывается 2-3 общих учебных модуля, предназначенных для прохождения всеми сотрудниками магазинов, плюс от 1 до 3 модулей специально для каждой линейной позиции.

## ХОД РАБОТ ▶

Проект начинается с этапа предварительной диагностики, в ходе которой консультанты SERVICEMAN Training & Consulting изучают специфику работы розничной сети заказчика: знакомятся с документами, регламентирующими поведение сотрудников, процедуры обслуживания и продаж, проводят серию интервью с руководителями и сотрудниками магазинов, изучают имеющиеся в компании учебные курсы для сотрудников.

После этапа диагностики консультанты формируют структуру модульных учебных курсов, определяя тематику и содержание каждого модуля. Структура представляется и обсуждается на первом совещании рабочей группы, в которую входят руководитель розничной сети, руководитель HR-службы компании, специалист по обучению (если данная позиция есть в структуре компании) и руководители 3 магазинов сети.

После обсуждения и возможной адаптации, содержание курсов утверждается рабочей группой, после чего консультанты приступают к их разработке. При необходимости в ходе разработки консультанты запрашивают дополнительную информацию об особенностях работы магазинов сети у участников рабочей группы. После разработки модульной программы обучения она презентуется и передается заказчику на второй встрече рабочей группы.

Продолжительность разработки модульной программы обучения составляет **от 5 до 7 недель**.

## 4. СТОИМОСТЬ ПРОЕКТА

Стоимость проекта зависит от формата розничной сети и штатного расписания магазинов сети заказчика, а также от принятых в розничной сети правил и стандартов работы сотрудников.

Приведенный ниже пример рассчитан на простую структуру магазина, где обслуживание полностью осуществляется двумя линейными позициями – продавцами и кассирами, при участии менеджера магазина.

Этапы проекта	Содержание	Сроки выполнения	Стоимость
<b>ЭТАП 1</b>	ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ДИАГНОСТИКА	3 дня	30 000 рублей
<b>ЭТАП 2</b>	РАЗРАБОТКА И УТВЕРЖДЕНИЕ ТЕМАТИКИ И СТРУКТУРЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ	3 дня	бесплатно
<b>ЭТАП 3</b>	РАЗРАБОТКА МОДУЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ ПРОДАВЦОВ И КАССИРОВ (7 МОДУЛЕЙ)	4 недели	210 000 рублей

Общая стоимость проекта складывается из стоимости его отдельных этапов. Для приведенного примера общая **сумма инвестиций в проект составит 240 000 рублей**.

Указанная стоимость работ приведена при поэтапной предварительной оплате проекта на расчетный счет юридического лица с упрощенной формой налогообложения (без НДС).

## 5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

### ПРОВЕДЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ И МЕНЕДЖЕРОВ

Для поддержки внедрения модульного обучения в практику работы сети, SERVICEMAN Training & Consulting может провести дополнительное обучение сотрудников и руководителей магазинов:

**Опция 1 – Обучение сотрудников**, работающих в магазинах сети, в соответствии с принятой модульной программой обучения (на данном этапе возможно обучение внутренних тренеров или менеджеров магазинов проведению учебных модулей).

**Опция 2 –** Разработка и проведение **Программы обучения для менеджеров и руководителей**, включающей обучение модульной программе, а также развитие навыков управления и наставничества, необходимых менеджерам для успешного внедрения стандартов.

Будем рады ответить на любые вопросы по проекту или другим нашим консультационным услугам.

С уважением,

SERVICEMAN Training & Consulting