

# Описание курсов

Центр обучения персонала

Декабрь 2013

Начальник ЦОП Костарева Елена

# Содержание

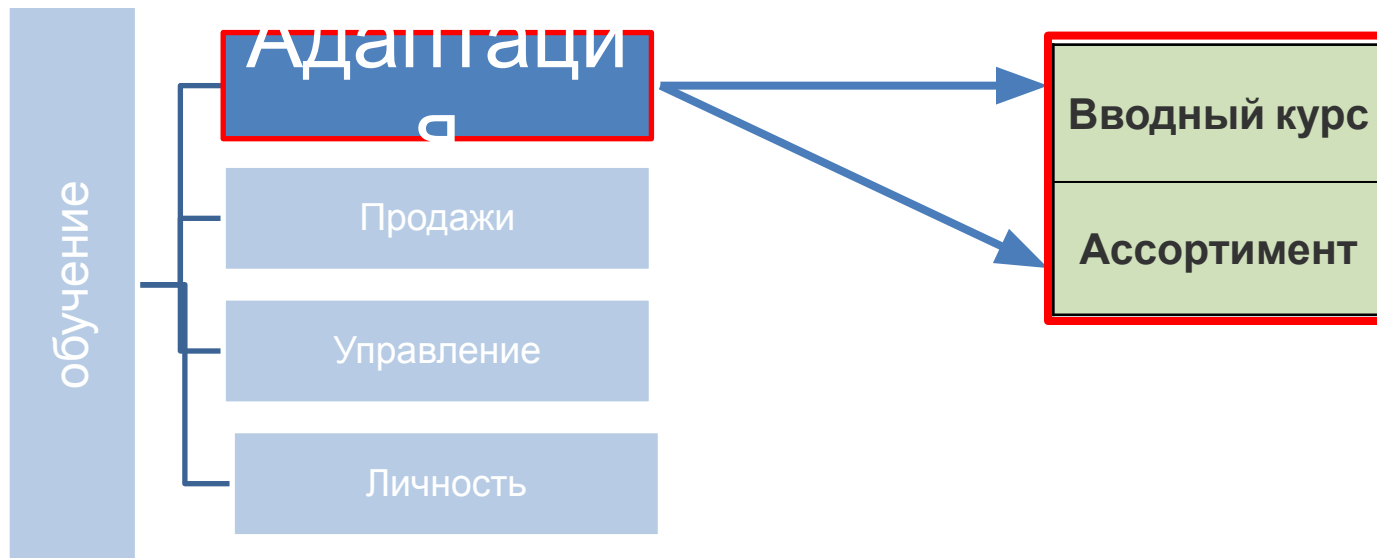
1. Обучающие блоки
2. Краткое описание курсов для:
  - Мерчендайзеров
  - Торговых представителей
  - Супервайзеров
  - Руководителей отделов продаж

# Обучающие блоки.

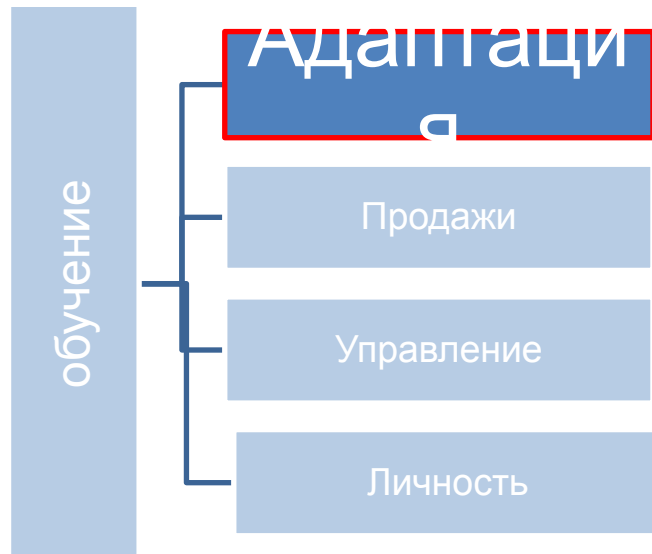


- Каждый блок развивает свои компетенции.
- Внутри блока последовательность изучения курсов зависит от стадии развития навыка.

# Описание курсов.



# Описание курсов.

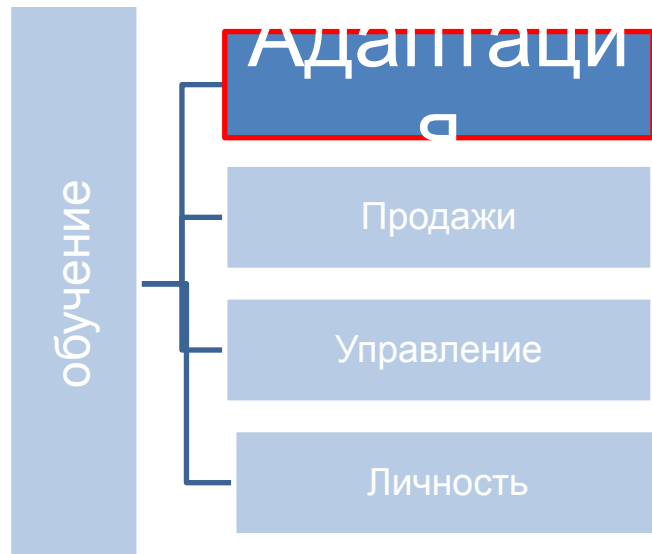


**ГОТОВНОСТЬ:**  
Не готов.  
**Когда:**  
декабрь

## Вводный курс

- **Цель Курса:** Дать новым сотрудникам информацию о ГК «Кузовок», для понимания культуры новой компании и успешной адаптации.
- **Целевая аудитория:** Все новые сотрудники компании, работающие менее одной недели.
- **Основные элементы курса:** История компании, Миссия и Видение, информация о бизнесе, структура подразделений и филиалов, кодекс поведения.
- **Продолжительность** – 3 часа
- **Число участников** – от 3 до 12 человек

# Описание курсов.

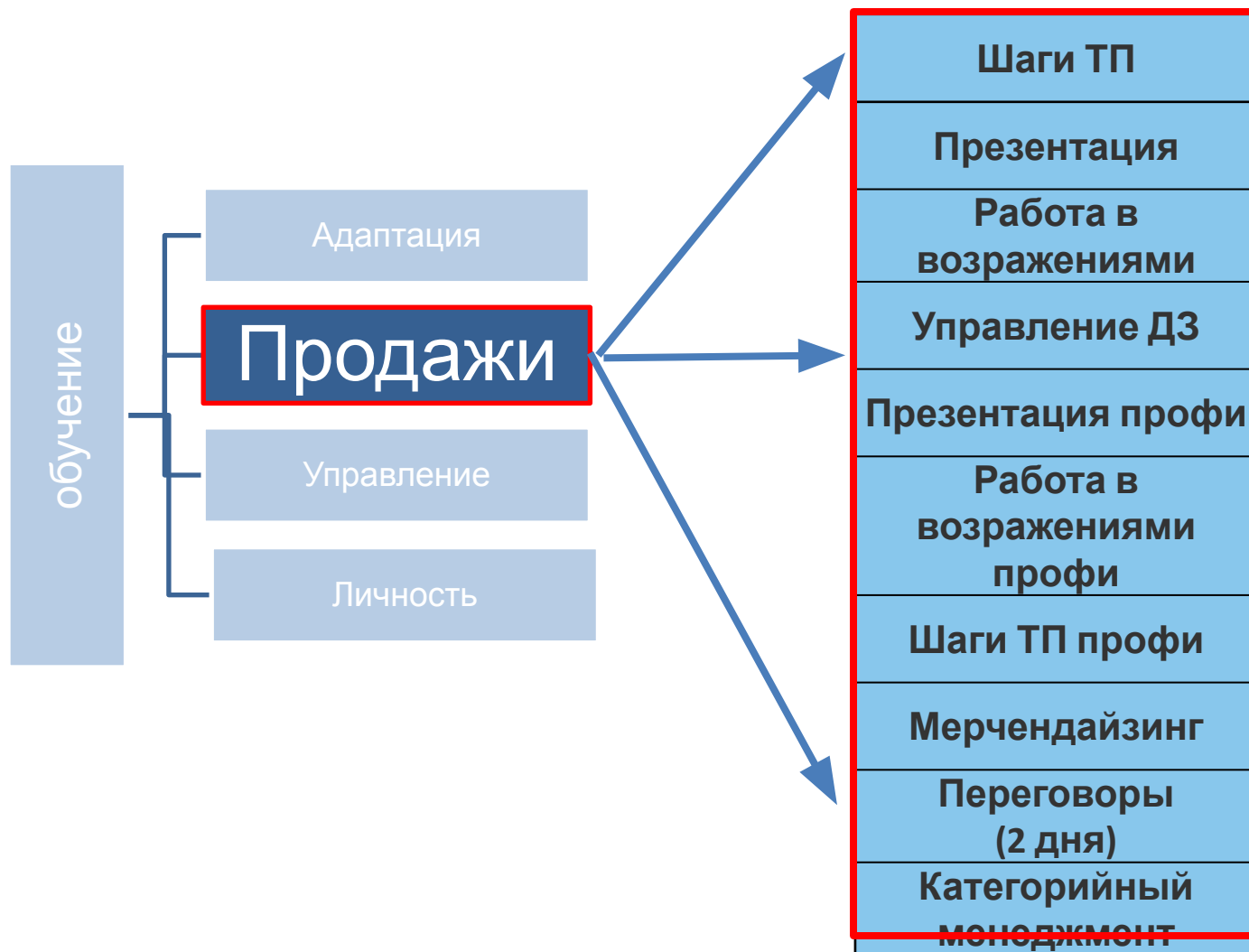


**ГОТОВНОСТЬ:**  
Не готов.  
**Когда:**  
декабрь

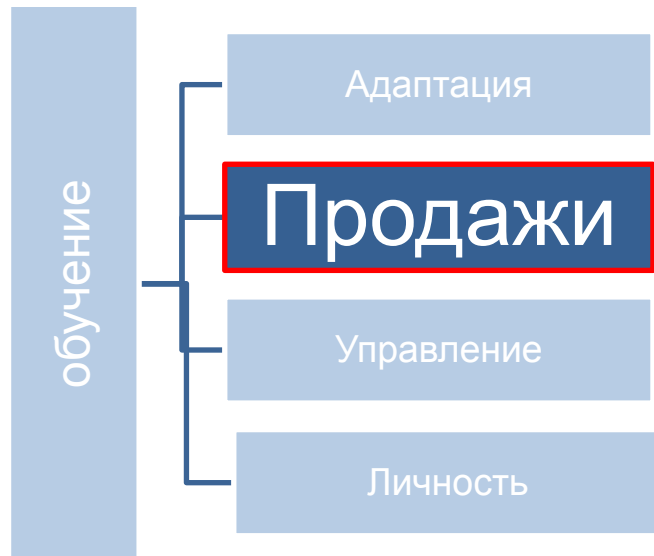
## Ассортимент

- **Цель Курса:** Дать новым сотрудникам информацию о ассортименте продукции, реализуемой ГК «Кузовок»
- **Целевая аудитория:** Все новые мерчендайзеры, торговые представители, супервайзеры, работающие менее двух недель
- **Основные элементы курса:** Основы товароведения кондитерской и снековой группы. Изучение продукции по поставщикам.
- **Продолжительность** – 3 (4) часа
- **Число участников** – от 3 до 12 человек

# Описание курсов.



# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**  
**ГОТОВ.**

## Шаги Торгового представителя (1 ступень - новички)

- **Цель Курса:** Сформировать понимание роли Торгового представителя. Дать базовые знания о процессе продажи и о последовательности делового визита в рознице. Закрепить навыки в ролевых играх и упражнениях
- **Целевая аудитория:** Все новые торговые представители, работающие от одной до четырех недель
- **Основные элементы курса:** Роль Торгового Представителя, подготовка, приветствие, осмотр, презентация, закрытие, администрирование.
- **Продолжительность** – 6 (6,5) часа
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**  
**ГОТОВ.**

## Структура презентации (1 ступень - новички)

- **Цель Курса:** Закрепить понимание роли Торгового представителя. Закрепить базовые знания о процессе покупки-продажи и структуре презентации для Ключевого лица ТТ. Отработать навыки в ролевых играх и упражнениях
- **Целевая аудитория:** Все новые торговые представители, работающие от одной до четырех недель
- **Основные элементы курса:** Роль Торгового Представителя, Выявление потребностей, Формулирование характеристик и выгод, Заккрытие сделки, Реализация договоренностей
- **Продолжительность** – 6 (6,5) часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



## ГОТОВНОСТЬ:

Не готов.

## Когда:

Через 2 дня после  
заявки на  
проведение

## Работа с возражениями (1 ступень - новички)

- **Цель Курса:** Дать схему и научить работать с возражениями. Закрепить навыки в ролевых играх и упражнениях
- **Целевая аудитория:** Все новые торговые представители, работающие от четырех до восьми недель
- **Основные элементы курса:** схема работы с возражениями
- **Продолжительность** – 6 часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**

Не готов.

**Когда:**

Через 2 дня после  
заявки на  
проведение

## Управление Дебиторской задолженностью

- **Цель Курса:** Систематизировать работу с долгами. Научиться определять тип должника и способ работы с ним.
- **Целевая аудитория:** Все новые торговые представители, работающие от четырех до восьми недель
- **Основные элементы курса:** Этапы работы с ДЗ, сбор информации, классификация должника, основные методы по работе с должниками
- **Продолжительность** – 5 часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**

Не готов.

**Когда:**

Через 2 дня после  
заявки на  
проведение

## Мерчендайзинг

- **Цель Курса:** Сформировать понимание важности мерчендайзинга. Разобрать основные определения и этапы.
- **Целевая аудитория:** Все новые торговые представители, работающие от четырех до восьми недель
- **Основные элементы курса:** Определение, основные понятия; принципы размещения категории и планограммы.
- **Продолжительность** – 4 часа
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**  
**ГОТОВ.**

## 1. Шаги Торгового представителя (2 ступень - профи)

- **Цель Курса:** Дать понимание продажи как двустороннего процесса взаимодействия между продавцом и покупателем, предоставить дополнительные инструменты для проведения более эффективной продажи, отработать полученные знания в ролевых играх.
- **Целевая аудитория:** Торговые представители и супервайзеры проработавшие шесть месяцев, владеющие базовыми навыками продаж
- **Основные элементы курса:** Продажа, ориентированная на покупателя; подготовка; анализ клиента; мерчендайзинг, администрирование
- **Продолжительность** – 4 часа
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**  
**ГОТОВ.**

## Структура презентации (2 ступень - профи)

- **Цель Курса:** Закрепить понимание продажи как двустороннего процесса взаимодействия между продавцом и покупателем, предоставить дополнительные инструменты для проведения более эффективной продажи, отработать полученные знания в ролевых играх.
- **Целевая аудитория:** Торговые представители и супервайзеры проработавшие шесть месяцев, владеющие базовыми навыками продаж
- **Основные элементы курса:** Продажа, ориентированная на покупателя; Приветствие, ориентированное на результат; Навыки активного слушания; Свидетельства, подкрепляющие характеристики и выгоды; Дополнительные виды закрытия.
- **Продолжительность** – 5 часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



## ГОТОВНОСТЬ:

Не готов.

## Когда:

Через 5 дней  
после заявки на  
проведение

## Переговоры

- **Цель Курса:** Отработать навык подготовки и проведения переговоров. Отпрактиковать полученные знания в ролевых играх с использованием видеозаписей
- **Целевая аудитория:** Торговые представители, супервайзеры, руководители отдела сети владеющие базовыми навыками продаж, коммерческий отдел, возможно супервайзеры и руководители отдела продаж
- **Основные элементы курса:** 5-ступенчатая коробка передач; роли; подготовка, обсуждение; предложение; торги; завершение. Переговоры глазами «закупки»

• **Предполагаемая стоимость:** 3 дня по 8 часов

# Описание курсов.



## Готовность:

Не готов.

## Когда:

Через 3 дня после  
заявки на  
проведение

## Категорийный менеджмент

- **Цель Курса:** Дать основные знания по управлению категорией у ключевых клиентов. Отточить полученные знания в заданиях и играх
- **Целевая аудитория:** Торговые представители и супервайзеры, руководители отдела сети владеющие базовыми навыками продаж, коммерческий отдел, возможно супервайзеры и руководители отдела продаж
- **Основные элементы курса:** 5-ступенчатая коробка передач; роли; подготовка, обсуждение; предложение; торги; завершение. Переговоры глазами «закупки»
- **Продолжительность** – 2 дня по 8 часов

# Описание курсов.



# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**

Не готов.

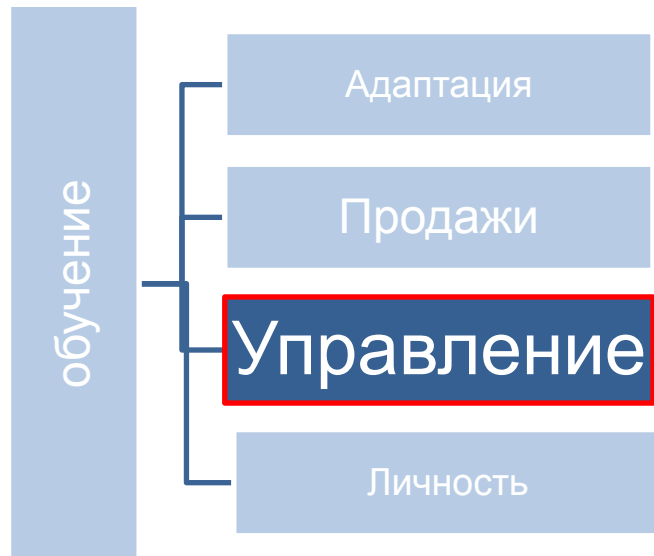
**Когда:**

2й квартал 2013

## Стратегическое планирование

- **Цель Курса:** Дать знания о особенностях процесса стратегического планирования и инструментов транслирования стратегии развития компании работникам.
- **Целевая аудитория:** Руководители структурных подразделений, не проходившие ранее тренинг о стратегическом планировании. Заместители руководителей, относящиеся к кадровому резерву (приемники)
- **Основные элементы курса:** Стратегический язык; управление неопределённостью; видение перспективы; время для стратегии; зачем она исполнителям?

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**

Не готов.

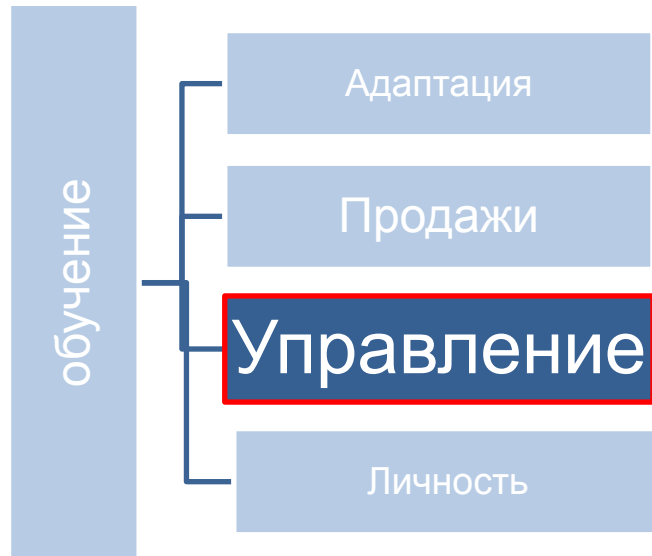
**Когда:**

2 дня после  
заявки.

## Цикл менеджмента. Анализ. Планирование. Организация.

- **Цель Курса:** Понять роль супервайзера. Дать основные понятия о цикле менеджмента. Подробно разобрать шаги Анализ, Планирование, Организация. Закрепить теорию в практических заданиях
- **Целевая аудитория:** Супервайзеры новички.
- **Основные элементы курса:** Роль, цель деятельности и зона ответственности супервайзера; от Миссии к составлению плана действий, ключевые вопросы для анализа; горизонты планирования.
- **Продолжительность** – 5 часов
- **Число участников** – от 6 до 10 человек

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**  
**ГОТОВ**

## Рекрутинг (цикл менеджмента, этап организация)

- **Цель Курса:** дать представление о этапах набора персонала, предоставить инструменты для проведения эффективного интервью, отработать навык в заданиях и играх.
- **Целевая аудитория:** супервайзеры новички, руководители подразделений, в чьи обязанности входит набор персонала, сотрудники отдела персонала.
- **Основные элементы курса:** Этапы рекрутинга; планирование персонала, функционал, критерии и поиск кандидата, анализ резюме, интервью
- **Продолжительность** – 5 часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



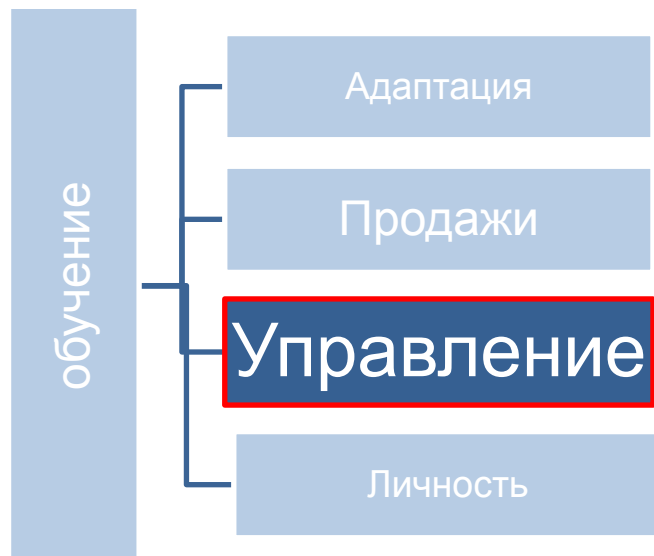
**ГОТОВНОСТЬ:**  
Не готов.  
**Когда:**  
3 дня после  
заявки.

## Адаптация новичков

(цикл менеджмента, этап организация)

- **Цель Курса:** дать представление о важности и видах адаптации. Научить составлять и пользоваться адаптационной программой. Практика.
- **Целевая аудитория:** супервайзеры новички, руководители подразделений, в чьи обязанности входит адаптация персонала, сотрудники отдела персонала.
- **Основные элементы курса:** Задачи и этапы адаптации; психологическая адаптация; индивидуальная ориентационная программа.
- **Продолжительность** – 5 часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.

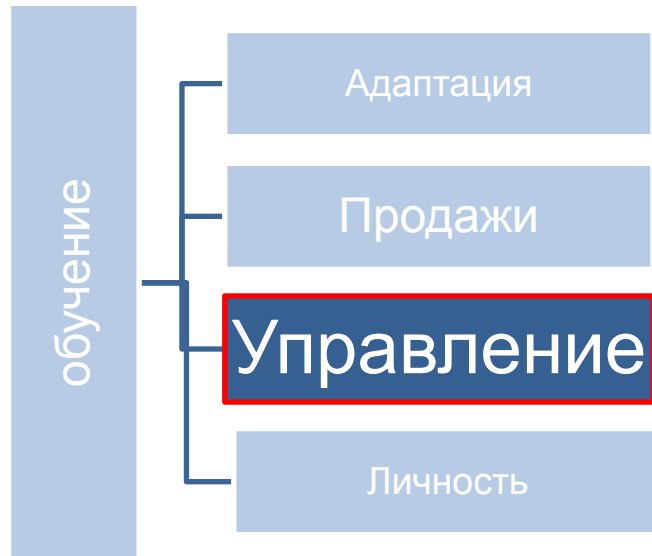


**ГОТОВНОСТЬ:**  
Не готов.  
**Когда:**  
3 дня после  
заявки.

## Проведение эффективного собрания (цикл менеджмента, этап руководство)

- **Цель Курса:** Научить проводить эффективные мотивирующие собрания. Предоставить дополнительные инструменты. Провести подготовку к реальным собраниям
- **Целевая аудитория:** супервайзеры новички, руководители подразделений, в чьи обязанности входит проведение собраний и рабочих встреч
- **Основные элементы курса:** Цели собраний; особенности подготовки, повестка; этапы проведения; решения собрания.
- **Продолжительность** – 5 часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.

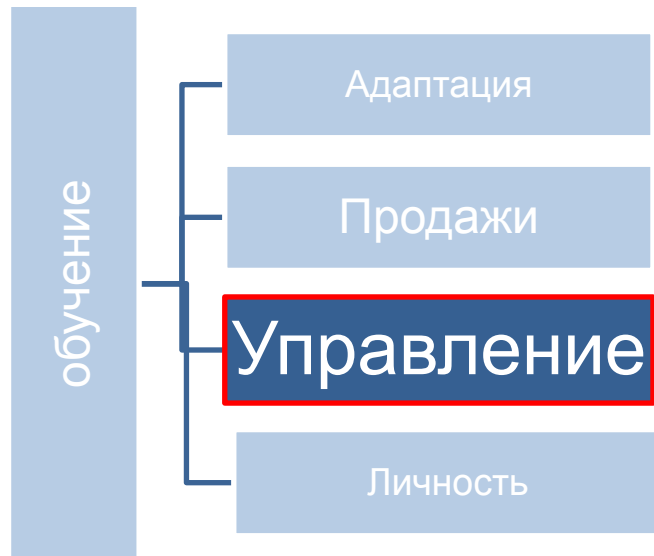


**ГОТОВНОСТЬ:**  
Не готов.  
**Когда:**  
3 дня после  
заявки.

## Построение эффективных команд (цикл менеджмента, этап руководство)

- **Цель Курса:** Дать понимание, что командообразование, отдельный навык, которым должен овладеть каждый руководитель.
- **Целевая аудитория:** супервайзеры профи (от 6 месяцев управления территорией) руководители подразделений
- **Основные элементы курса:** принципы построения эффективных команд, какие команды добиваются успеха.
- **Продолжительность** – 5 часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



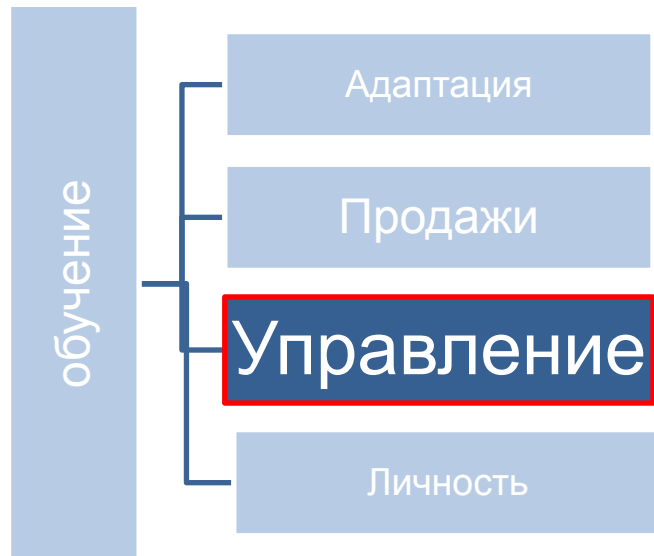
**ГОТОВНОСТЬ:**  
Не готов.  
**Когда:**  
3 дня после  
заявки.

## Полевое обучение

(цикл менеджмента, этап обучение)

- **Цель Курса:** Заложить основы эффективного обучения в поле. Практика, выезд в поля.
- **Целевая аудитория:** супервайзеры новички, заместители директоров по продажам.
- **Основные элементы курса:** Этапы развития ТП; 10 шагов полевого тренинга; техники обратной связи; я – полевой менеджер.
- **Продолжительность** – 7 часов + выезд в поле 6 часов
- **Число участников** – от 6 до 10 человек

# Описание курсов.

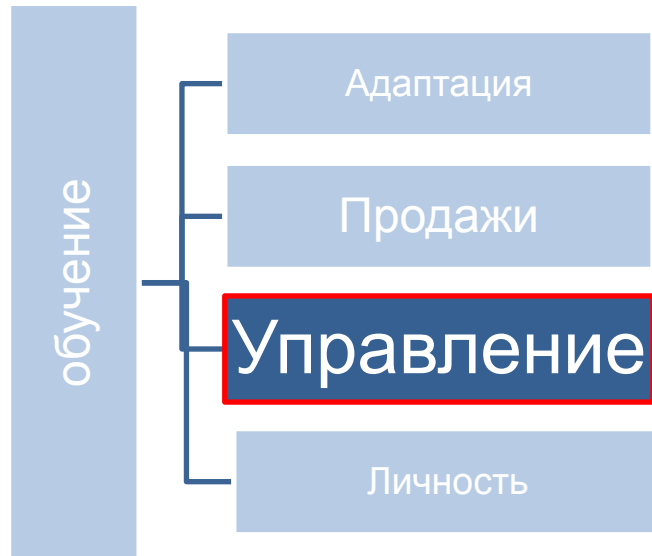


**ГОТОВНОСТЬ:**  
Не готов.  
**Когда:**  
3 дня после  
заявки.

## Мотивация (цикл менеджмента, этап мотивация)

- **Цель Курса:** дать знания о мотивации персонала, заложить понимание, что мотивация – глубоко психологический момент управления, который напрямую зависит от линейного руководителя.
- **Целевая аудитория:** супервайзеры, после трех месяцев работы, руководители подразделений.
- **Основные элементы курса:** Основные определения; теория Маслоу; мотиваторы; демотиваторы; персональная и командная мотивация.
- **Продолжительность** – 7 часов
- **Число участников** – от 6 до 10 человек

# Описание курсов.

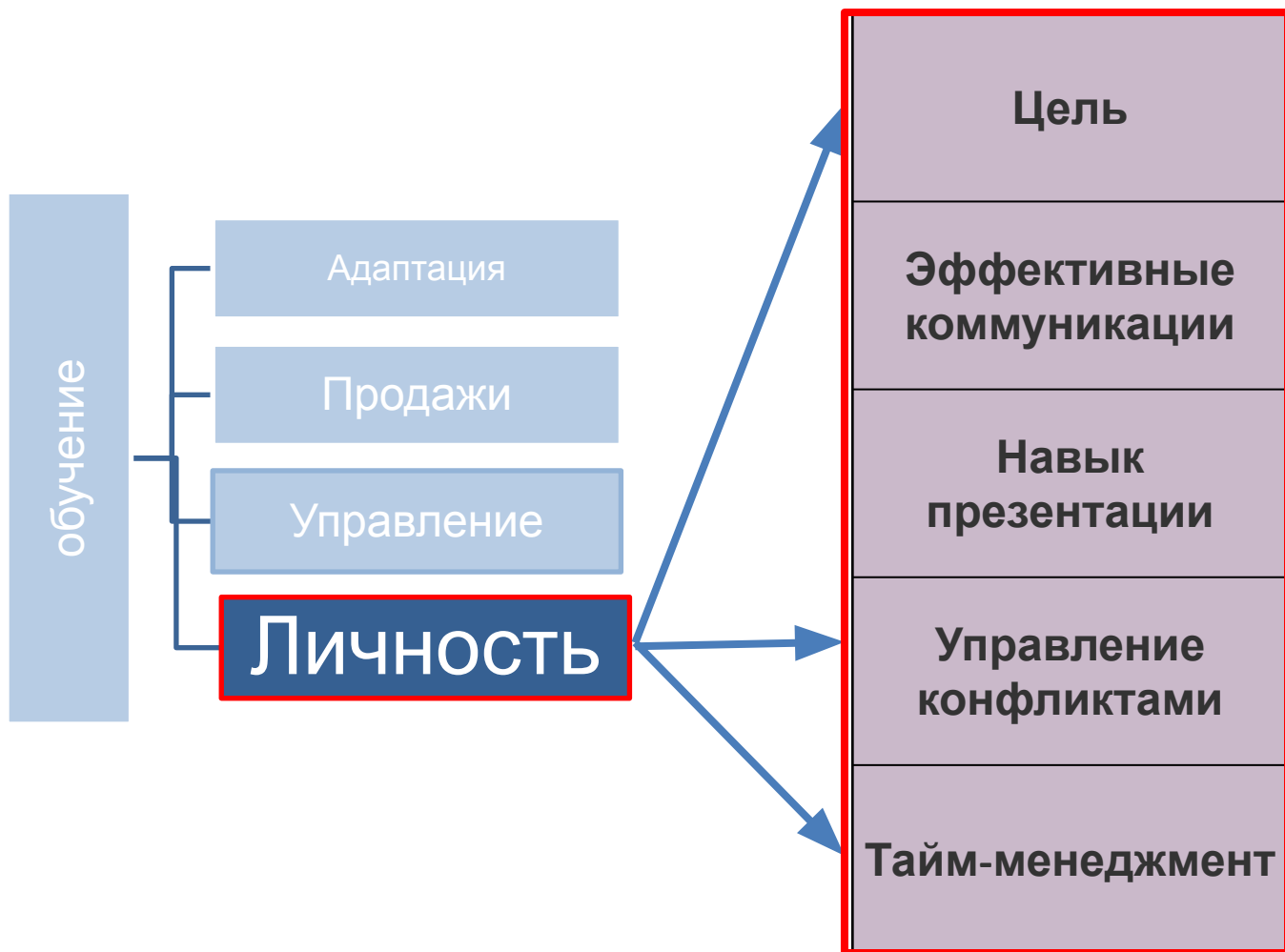


**ГОТОВНОСТЬ:**  
Не готов.  
**Когда:**  
3 дня после  
заявки.

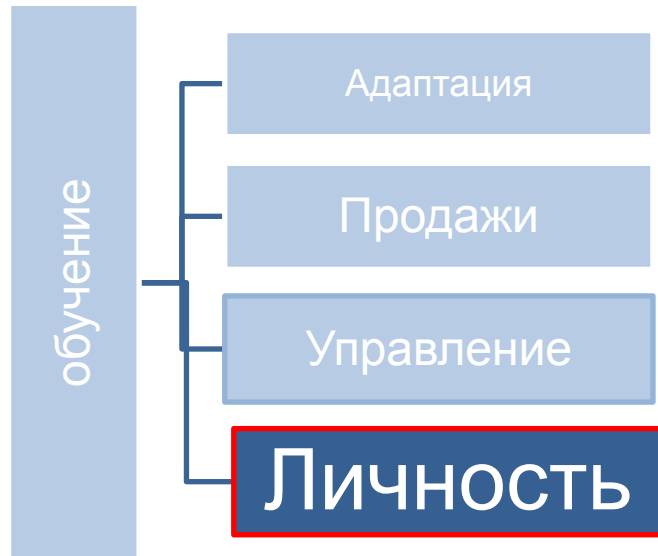
## Контроль и Оценка (цикл менеджмента, этапы контроль и оценка)

- **Цель Курса:** Помочь осознать значимость этапа Контроль и оценка, познакомить новыми типами контроля. Рассмотреть показатели эффективности.
- **Целевая аудитория:** супервайзеры новички, руководители подразделений
- **Основные элементы курса:** типы контроля; подготовка и проведение аудита; Оценка КПР; предоставление обратной связи по результатам контроля.
- **Продолжительность** – 5 часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



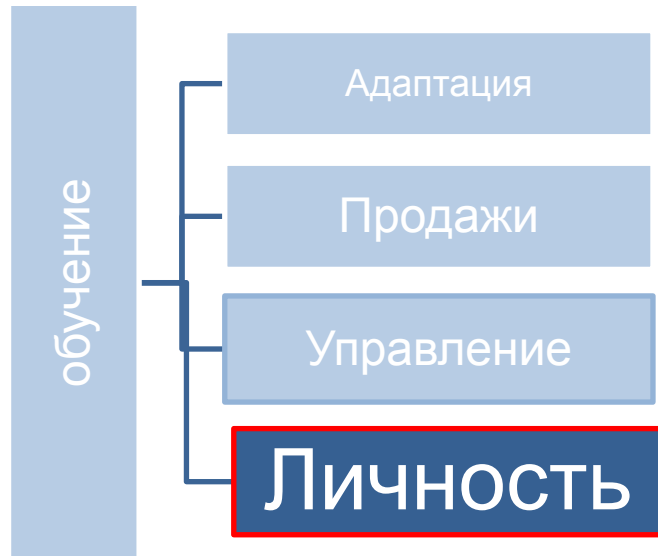
# Описание курсов.



## Цель

- **Цель Курса:** научиться ставить правильные цели, точно и вовремя их достигать
- **Целевая аудитория:** торговые представители профи (от 1 года работы на территории), приоритет ТП – кадровый резерв; супервайзеры, после трех месяцев работы, руководители подразделений, сотрудники офиса, склад – начиная с бригадиров.
- **Основные элементы курса:** Зачем заниматься саморазвитием; Миссия; Классификация; Способы формулирования; Методы достижения целей.
- **Продолжительность** – 4 часа
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**  
**ГОТОВ**

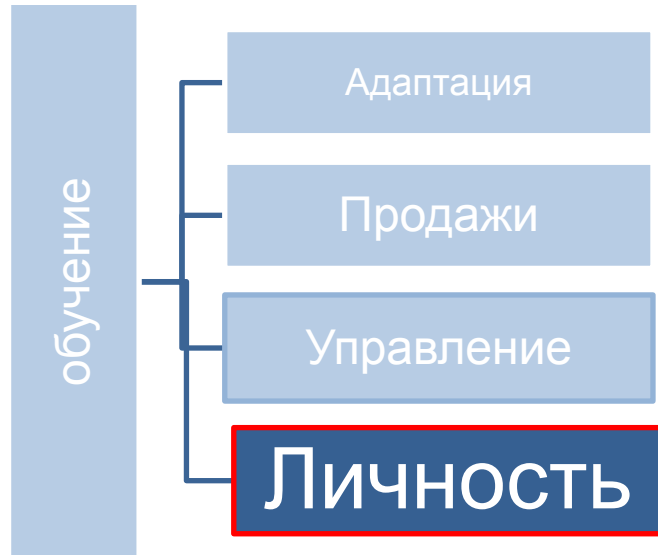
## Эффективные коммуникации

- **Цель Курса:** дать участникам курса понимание, что общение - двусторонний процесс взаимодействия между людьми, предоставить дополнительные инструменты для проведения более эффективных коммуникаций, отработать навык в играх и практических заданиях
- **Целевая аудитория:** СПЕЦИАЛЬНО для сотрудников, функционал которых построен на активном обмене информацией

**Основные элементы курса:** Изучение каналов восприятия; техника активного слушания и говорения.

- **Продолжительность** – 4 часа
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.

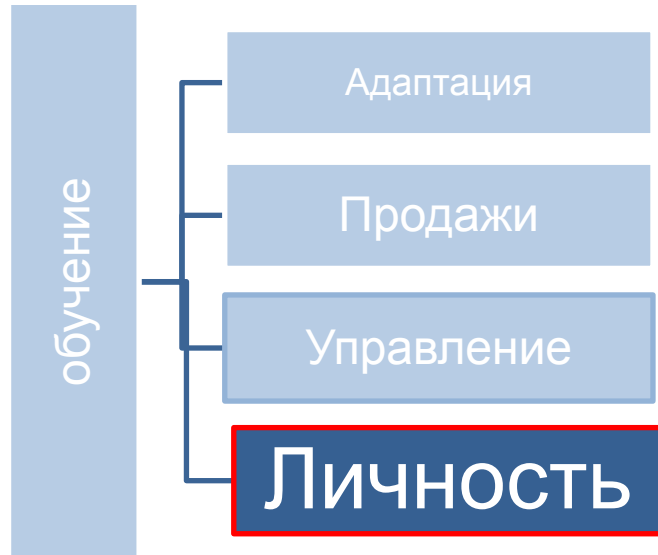


**ГОТОВНОСТЬ:**  
Не готов.  
**Когда:**  
2й квартал 2013.

## Управление конфликтами

- **Цель Курса:** Предоставить базовые знания по управлению конфликтами. Узнать свой тип реагирования на конфликт.
- **Целевая аудитория:** СПЕЦИАЛЬНО для сотрудников, проводящих презентации
- **Основные элементы курса:**  
Конфликтов – новая возможность;  
быстрая ориентация в ситуации; навыки направленного слушания; приводить сторон к жестким соглашениям;  
справедливое разрешение споров;  
умение находить общие позиции и обеспечивать сотрудничество
- **Продолжительность** – ??? часа
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**

Не готов.

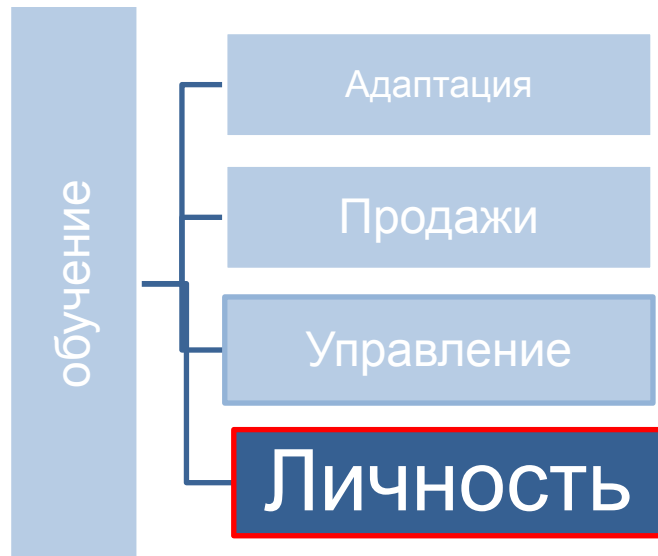
**Когда:**

3 дня после  
заявки.

## Навык презентации

- **Цель Курса:** получить базовые знания и навыки проведения презентации, отработать в практических заданиях
- **Целевая аудитория:** СПЕЦИАЛЬНО для сотрудников, проводящих презентации
- **Основные элементы курса:** Подготовка презентации, структура, открытие, ядро, завершение, инструменты, вопросы.
- **Продолжительность** – 6 часов
- **Число участников** – от 6 до 12 человек

# Описание курсов.



**ГОТОВНОСТЬ:**

Не готов.

**Когда:**

Второй квартал  
2014.

## Тайм-менеджмент

- **Цель Курса:** получить базовые знания по организации не возобновимого ресурса – времени, и действия на основе приоритетов, практические задания
- **Целевая аудитория:** сотрудники, которым в развитие поставлено компетенция «управление временем»
- **Основные элементы курса:** Миссия, цели, приоритеты, пожиратели времени, инструменты организации времени.
- **Продолжительность** – ??? часа
- **Число участников** – от 6 до 12 человек