**Как быстро обучить нового сотрудника на рабочем месте**

Опытный сотрудник может выполнить задачу быстро и без ошибок. Как правило, опыт приходит с ошибками и проблемами. Есть ли способ клонировать опытного сотрудника без прохождения такого опасного и затратного пути? Конечно есть, один опытный сотрудник может передать свои навыки нескольким новым. Но что происходит в тот момент, когда опытному сотруднику или руководителю надо стать наставником: научить новичка или переучить «старичка»? Если повторить то, что делают преподаватели в школе, то наставник не добьется успеха. Обучение на рабочем месте подчиняется не законам педагогики, а андрагогике. Взрослые учатся не так как дети.

Приведем ряд проблем, которые возникают у наставника:

* Без специальной подготовки опытные сотрудники передают свое знание «потоком»: общая информация и отдельные детали «заливаются» в голову стажера и не имеют структуры
* Опытные сотрудники легко могут разобрать отдельные ситуации, дать рекомендации «как надо было поступить в той ситуации», однако редко передают модели и алгоритмы, которые стажер может использовать самостоятельно
* У руководителя-наставника уходит много времени на обучение, но сотрудники долго не могут внедрить новые навыки в практику

На тренинге будущие наставники научаться создавать квалифицированный персонал. Узнают, как сделать обучение на рабочем месте эффективным.

**«Цель обучения – научиться обходиться без учителя»**

**Что получат участники тренинга**

* Поймут, как обучать конкретным навыкам – все упражнения в тренинге построены на примерах обучения сотрудников в бизнес-организациях
* Увидят, как надо действовать: в тренинге используется особый формат «демо» - каждый навык демонстрируется тренером на примере рабочих ситуаций участников
* Научаться справляться с нежеланием сотрудников учиться и переучиваться
* Получат инструменты для закрепления собственных навыков и навыков своих сотрудников

**Тренинг разработан для:**

* Опытных сотрудников, в чьи обязанности входит обучение новичков
* Линейных руководителей подразделений и точек продаж

**Продолжительность:** 2 дня - 16 часов

**Программа**

1. **Наставник, кто это**

Введение

Кто такой наставник. Зачем он нужен организации, наставляемому и наставнику

Модель бизнес-процесса «Наставничество»

Компетенции и навыки наставника

Сложности в работе наставника

1. **Специфика обучения взрослых людей**

Почему взрослые люди обучаются по-другому

Принципы обучения: как использовать особенности мышления взрослых для быстрого развития навыка

1. **Первый шаг наставника в работе с наставляемым**

«Знакомство» с наставляемым. Первая беседа.

Навык «Активное слушание»

Заключение «контракта» наставник-наставляемый. Что обещать наставляемому и как создать мотивацию на общение с наставником

Журнал задач наставляемого

1. **Стили взаимодействия наставника и наставляемого**

Определение уровня компетенции наставляемого

Определение мотивационного психотипа наставляемого и его текущей мотивации

Стили взаимодействия наставника и наставляемого

Мотивирующая беседа, что и как сказать наставляемому. Создание мотивации на развитие.

Продажа идеи развития в стиле SPIN

1. **Эффективное инструктирование**

Как и когда быть наставником-инструктором

Инструктор и командир - не одно и тоже: как не провоцировать сопротивление

"Ты все понял?" или почему сотрудники совершают ошибки после подробных инструктажей

1. **Как быстро обучить конкретным навыкам**

Как быстро передавать навыки: модель Tell-Show-Do-Practice-Review

Расскажи (Tell): искусство не рассказывать все, что знаешь

Покажи (Show): Как делать полезные демонстрации

Дай попробовать (Do): лучше пробовать "на кошках"

Сделаем вместе (Practice): как отточить навык быстро

Дай обратную связь (Review): как скорректировать ошибки и вдохновить совершенствоваться дальше

1. **Контроль и оценка применения наставляемым новых знаний и умений**

Планирование и контроль развития новых навыков

Метода и инструменты контроля

Чек-листы, «маркеры», «якоря» и подсказки: как в течение дня удерживать внимание на применении новых навыков и моделей

1. **Обратная связь**

Обратная связь или критика, в чем различие

Условия предоставления обратной связи

Учет индивидуальных особенностей наставляемого

Алгоритм беседы по предоставлению обратной связи – коррекция

Алгоритм беседы по предоставлению обратной связи – закрепление

1. **Переучивание сотрудников**

Как работать с сопротивлением сотрудников обучению и переучиванию

Развивающая беседа: как повлиять на профессиональные убеждения сотрудника

Провокационные техники обучения: как результативно «бросить вызов» сотруднику

1. **Закрепление новых навыков: внедрение в ежедневную практику**

Индивидуальный план развития наставляемого

**Что обеспечивает результат тренинга**

**Методы, используемые в тренинге:**

* Деловые игры, которые снимаются на видео. Просматривая результаты съемки, обучаемые явно видят свои ошибки. Тренер с группой формирует правильный алгоритм действий, который затем отрабатывается - формируется верный навык поведения
* Групповые дискуссии, в ходе которых обучаемые обмениваются своим успешным опытом и узнают, как добиваются результатов коллеги. Тренер дополняет диспут яркими примерами других коллекторских агентств
* Просмотр фрагментов специализированных учебных видео-фильмов наглядно демонстрирует, как надо действовать, показывая правильную модель поведения - лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать
* Психогимнастические упражнения поднимают активность обучаемых, держат их в тонусе. Активная групповая динамика создает атмосферу энергия и позитива, позволяющую усвоить больше материала и получить больше навыков. Наши тренинги проходят на одном дыхании.
* Специализированные задания, например, создание ментальной карты тренинга структурирует полученные знания в головах обучаемых

**Связь тренинга с практической деятельностью обучаемых:**

* Перед тренингом мы проводим встречи с заказчиком, обсуждаем цели тренинга, узнаём специфику клиента и особенности обучаемых
* Материалы тренинга адаптируются, мы не только меняем колонтитулы, мы адаптируем программу, кейсы, деловые игры
* На тренинге обучаемые создают план своих действий на рабочем месте после тренинга

**Тренер-эксперт:**

* Тренер провел в аудитории более 4000 часов, обучая специалистов различных компаний. Тренер общается на одном языке с аудиторией, отвечают на любые сложные вопросы обучаемых, демонстрируют профессиональную экспертизу в изучаемой теме, устанавливают партнерское взаимодействия с группой
* Тренер ответственен и работает на совесть, иначе бы его не «покупали» заказчики обучения
* Тренер в совершенстве владеет теми навыками, которым обучает и всегда может показать «модельное, эталонное» поведение
* Тренер имеет опыт работы в различных организациях, т.е. он знают то, о чем говорит, а не цитируют учебники. При этом тренер имеют психологическое и бизнес-образование, в нужных местах подкрепляют практику теорией