



**УТВЕРЖДАЮ**  
ДИРЕКТОР

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**РЕГЛАМЕНТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА**  
**Обучение и адаптация персонала. Украина**

**Статус:**  
**Гриф доступа:**

**на согласовании/действующий**  
**коммерческая тайна**  
**Коммерческая информация**  
**Общедоступная информация**

**Разработано:**

Морозов А.В.

**Согласовано:**

**Директор:** \_\_\_\_\_

Подразделение назначения:

## Оглавление:

1	Основные положения .....	3
1.1	Назначение .....	3
1.2	Термины и сокращения: .....	3
1.3	Участники процесса: .....	4
1.4	Цели процесса: .....	4
2	Диаграмма функционального взаимодействия .....	5
3	Описание Процедур (Подпроцессов).....	<a href="#">6</a>
3.1	Подготовка к обучению Консультанта .....	<a href="#">7</a>
3.2	Обучение Консультанта Региональным менеджером .....	<a href="#">9</a>
3.3	Подготовка Консультанта к самостоятельной работе. Первый выход на маршрут .....	<a href="#">14</a>
3.4	Адаптация Консультанта. Сопровождение продаж .....	<a href="#">18</a>
4	Лист ознакомления: .....	<a href="#">21</a>
5	Приложения:.....	<a href="#">22</a>

# 1 Основные положения

## 1.1 Назначение

Регламент Бизнес-процесса

«Обучение и адаптация персонала. Украина»

входит в состав процесса « А2 Запуск нового региона Украина».

**Основные функции Процесса:**

выполнение комплекса мероприятий по обучению и адаптации Консультанта, сопровождение консультанта в первые дня работы

## 1.2 Термины и сокращения:

- **Владелец процесса** - должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении персонал, инфраструктуру, программное и аппаратное обеспечение, информацию о бизнес-процессе, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса. Владельцу процесса даются все полномочия для качественного выполнения процесса, а также, чтобы по своему усмотрению инициировать перемены в процессе. Владелец процесса несет ответственность за постоянный мониторинг хода процесса. Владелец процесса несет ответственность за инициацию улучшения процесса. В случае возникновения необходимости улучшения процесса, владелец процесса должен создать инициативную группу. Эта группа обычно состоит из сотрудников, которые решают отдельные задачи по совершенствованию процесса;
- **Комплект** - партия книг, запланированная для раздачи в школе. Требования к Комплекту зависят от типов школ и количества запланированных презентаций а также сэмплов;
- **Сэмпл** - набор книг, утвержденный для раздачи в классе. Сэмплы могут отличаться тематически и количественно. Семпл определяется на этапе формирования годового плана индивидуально для каждой территории;
- **Маршрутный лист** – периодически создаваемый документ (план/график), в котором иерархически и логически прописываются задачи торговому юниту на определенный период (день, неделя, цикл продажи);
- **Дневной отчет Супервайзера** – электронный документ на базе Google Docs, служащий для сбора и систематизации показателей контрольных точек и мониторинга качества процесса;
- **ЦО** - центральный офис Компании;
- **ЦС** - центральный склад хранения продукции;
- **РС** - региональный склад хранения продукции;
- **ЛПР** – лицо, принимающее решения.

**Начало деятельности по процессу:** согласован План обучения персонала

**Результат деятельности по процессу:** Консультант прошел адаптационный период. Достигнутые результаты по раздаче и конверсии в пределах нормы

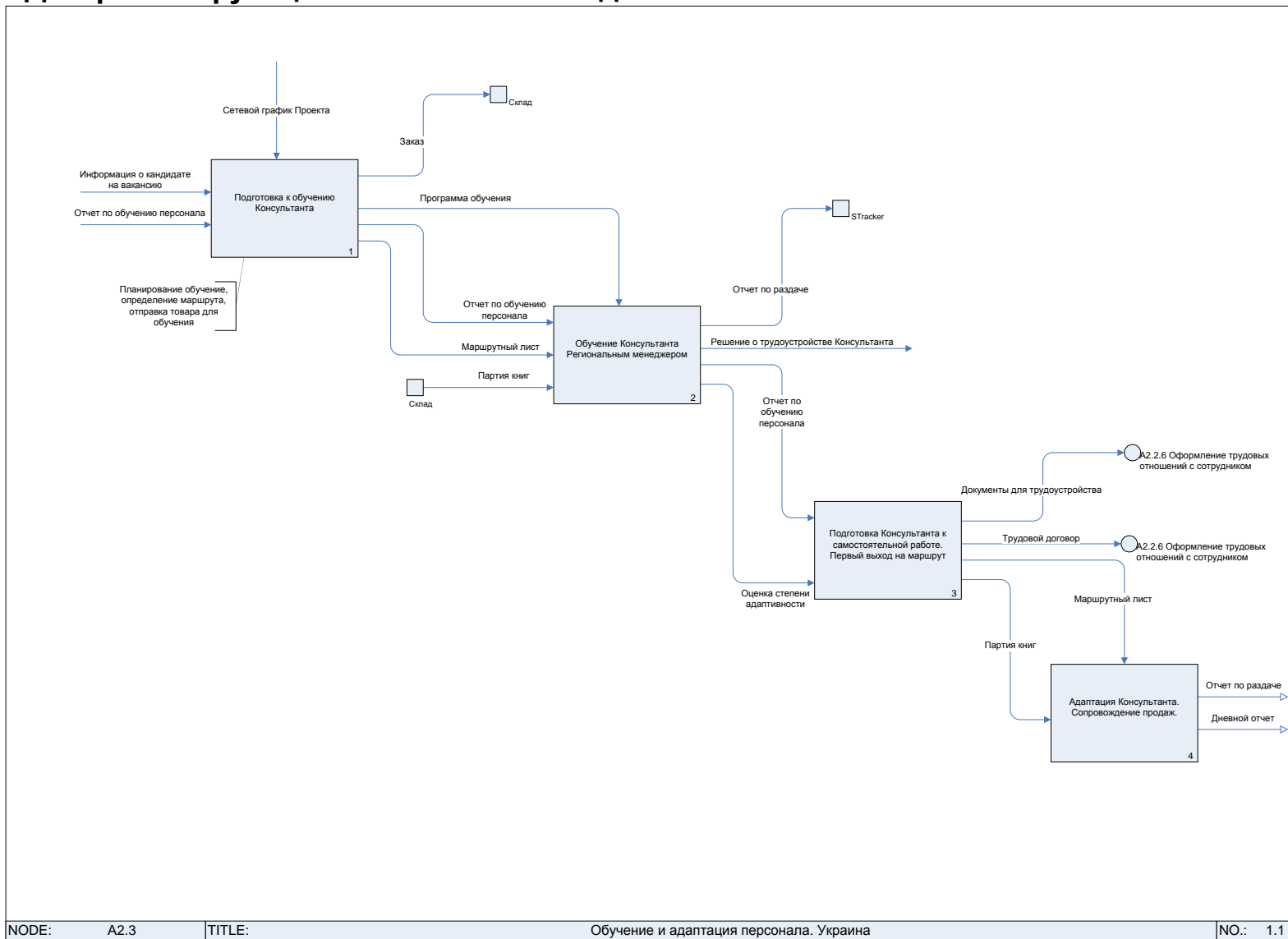
**Требования к срокам:** 12 рабочих дней (два полных цикла раздачи и сбора).

### 1.3 Участники процесса:

Участник процесса	Роль в процессе
Руководитель проекта	является владельцем
Региональный менеджер	выполняет
Супервайзер	выполняет
Менеджер по админ. деятельности	выполняет

### 1.4 Цели процесса:

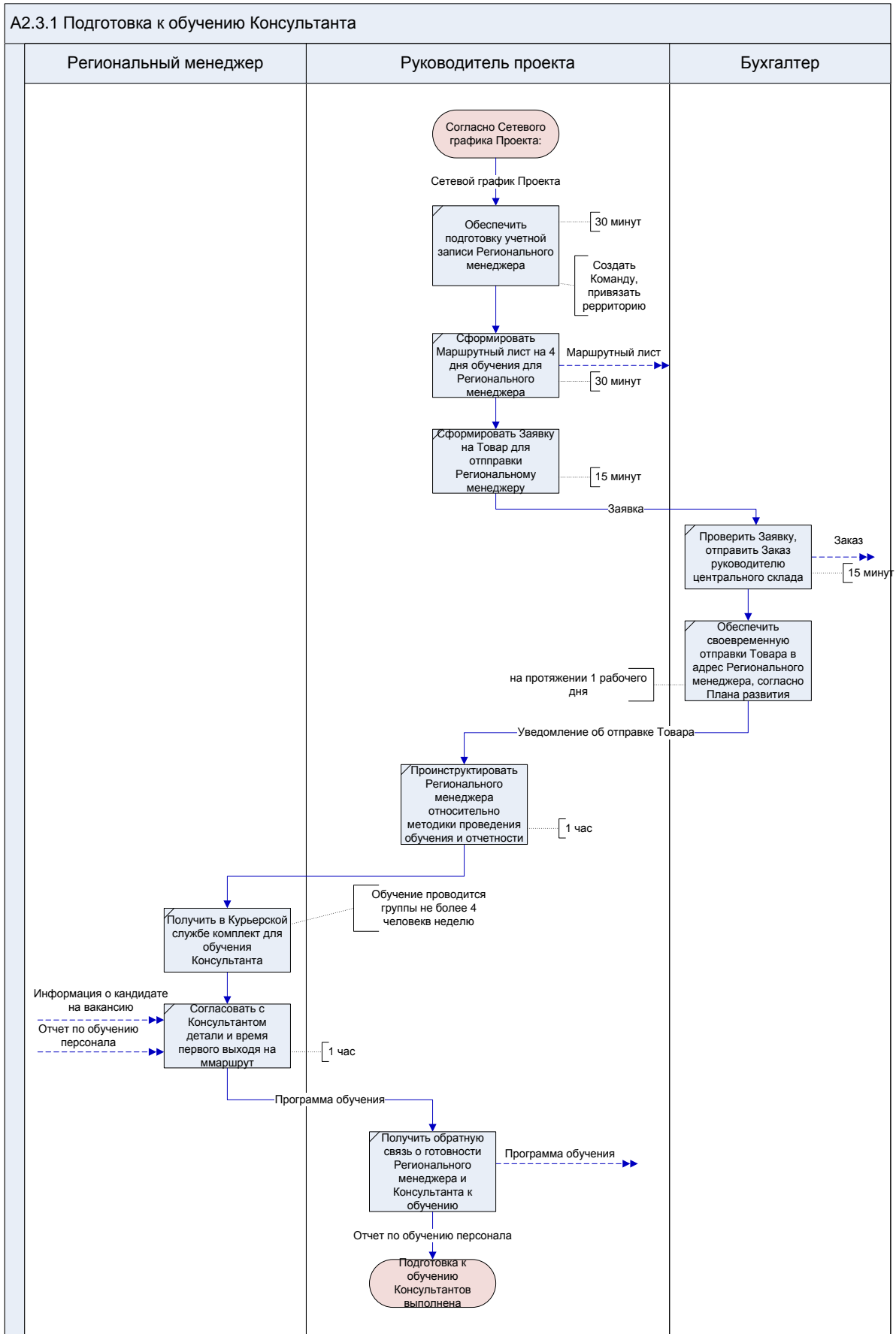
## 2 Диаграмма функционального взаимодействия





### **3 Описание Процедур (Подпроцессов)**

### 3.1 Подготовка к обучению Консультанта

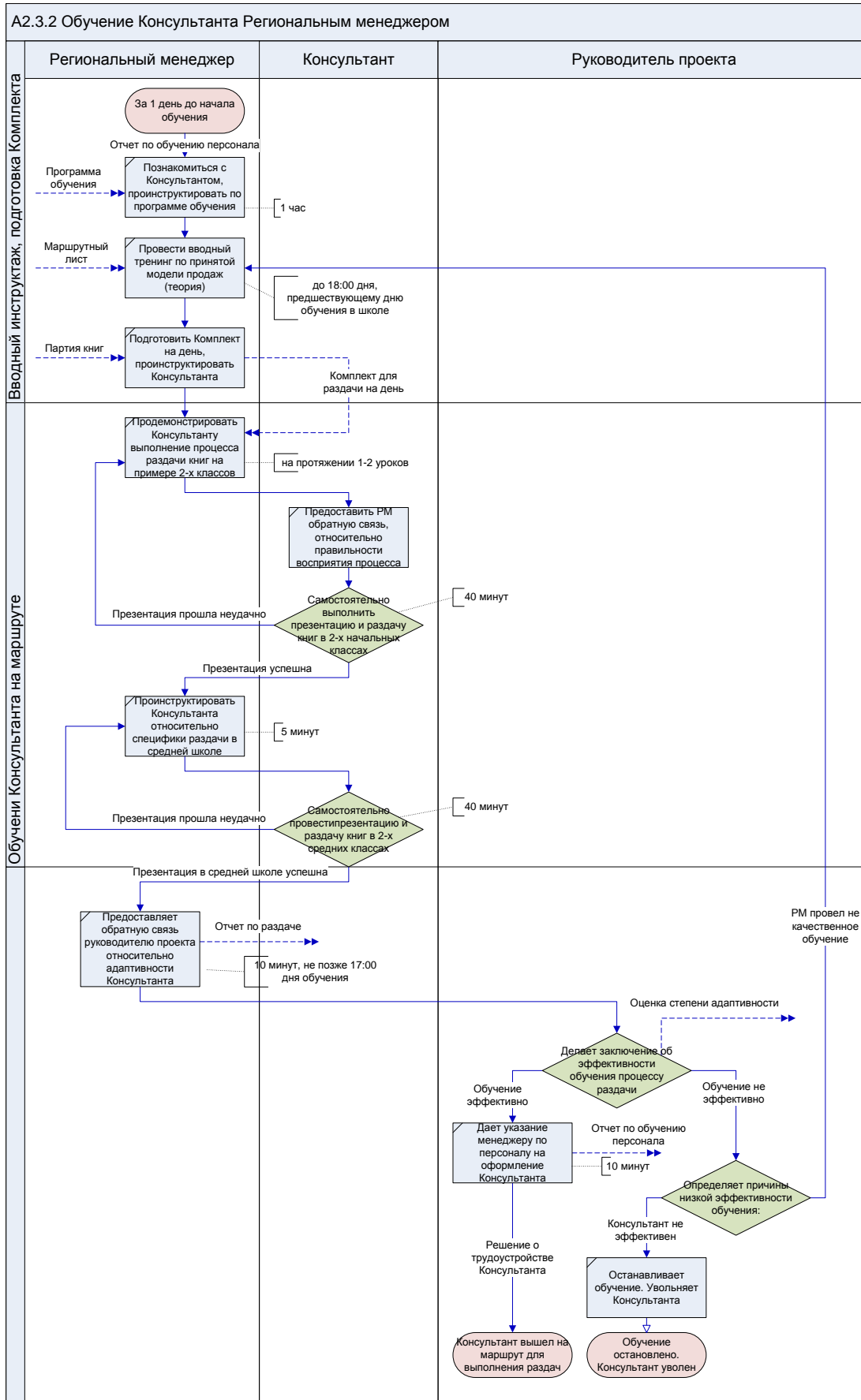


- 3.1.1 Обеспечить подготовку учетной записи Регионального менеджера**  
**Начало деятельности: согласно графика обучения, но не позже, чем за 5 рабочих дней до начала обучения**  
Руководитель проекта (ответственный менеджер) создает в STracker новую временную учетную запись Региональному менеджеру, с привязкой к территории. Для этого Руководитель проекта выполняет следующие действия:
1. Регистрирует нового пользователя и отправляет пользователю ссылку для активации учетной записи;
  2. Создает в STracker временную команду, привязывает нового пользователя к команде;
  3. Добавляет в команду Регионального менеджера территории и ассортимент книг;
  4. Получает от Регионального менеджера обратную связь о работоспособности учетной записи.
- 30 минут**
- 3.1.2 Сформировать Маршрутный лист на 4 дня обучения для Регионального менеджера**  
**Начало деятельности: учетная запись Регионального менеджера создана и активирована**  
Руководитель проекта (ответственный менеджер) формирует Маршрутный лист Региональному менеджеру на процесс обучения. В Маршрутный лист заносится перечень школ, запланированных для посещения и обучения Консультантов. После формирования Маршрутного листа, Руководитель проекта отправляет Маршрутный лист Региональному менеджеру и проводит согласование Маршрутного листа.
- 30 минут**
- Особое условие: при формировании маршрутного листа Руководитель проекта учитывает следующие факторы:**
- 1) Обучение нового Консультанта должно проводиться как в сельской так и в городской школе;
  - 2) Обучение должно проводиться как в начальных так и в старших классах.
- После согласования Маршрутного листа, Руководитель проекта вносит Маршрут в STracker с указанием периода обучения (диапазона дат, в течение которого будет проводиться обучение Консультанта).
- 3.1.3 Сформировать Заявку на Товар для отправки Региональному менеджеру**  
**Начало деятельности: маршрутный лист на период обучения согласован с Региональным менеджером**  
Руководитель проекта формирует первичную Заявку для подготовки к отправке Региональному менеджеру Комплекта книг, предназначенных к раздаче в процессе обучения. Руководитель проекта передает Заявку ответственному Бухгалтеру для обработки Заявки и передачи Заявки на Центральный склад.
- 15 минут**
- Особое условие: Региональный менеджер несет непосредственную ответственность за полученный Комплект книг до полной реализации или возврата остатка не проданных книг на Центральный склад.**
- 3.1.4 Проверить Заявку, отправить Заказ руководителю центрального склада**  
**Начало деятельности: поступил Заказ от Руководителя проекта**  
Ответственный Бухгалтер проверяет Заказ на предмет наличия свободных остатков, после чего передает Заказ Руководителю Центрального склада.
- 15 минут**
- 3.1.5 Обеспечить своевременную отправки Товара в адрес Регионального менеджера, согласно Плана развития**  
**Начало деятельности: Заказ отправлен Руководителю Центрального склада**  
Ответственный Бухгалтер контролирует своевременную подготовку Комплекта к отправке в адрес Регионального менеджера. После получения обратной связи о готовности Комплекта к отправке, ответственный Бухгалтер уведомляет Руководителя проекта и Регионального менеджера о готовности Комплекта к отправке.
- на протяжении 1 рабочего дня**



- 3.1.6 Проинструктировать Регионального менеджера относительно методики проведения обучения и отчетности**  
**Начало деятельности: получено подтверждение от Руководителя Центрального склада о готовности к отправке Заказа в адрес Регионального менеджера**  
Руководитель проекта проводит инструктаж Региональному менеджеру о специфике обучения и алгоритме взаимодействия с сотрудниками Центрального офиса в дальнейшем процессе адаптации Консультанта. Обязательными для инструктажа являются следующие аспекты, имеющие непосредственное отношение к специфике работы Консультанта:
- 1) Условия трудоустройства Консультанта;
  - 2) Алгоритм начисления мотивации и правила проведения взаиморасчетов с Консультантом;
  - 3) Организация логистики и создания условий для хранения Товара (в случае отсутствия регионального склада);
  - 4) Необходимость поиска водителя, требования к транспортному средству, условия оплаты водителю и компенсации стоимости ГСМ;
  - 5) Правила трудового распорядка;
  - 6) Регламент бизнес-процесса, соответствующий принятой модели продаж.
- 1 час**
- 3.1.7 Получить в Курьерской службе комплект для обучения Консультанта**  
**Начало деятельности: поступило уведомление о прибытии Заказа в адрес Регионального менеджера**  
После прибытия Заказа в адрес Регионального менеджера, Региональный менеджер принимает заказ у представителя Курьерской службы по качеству и количеству.  
В случае, если в процессе приемки Комплекта выявлены несоответствия (недостача, внешние повреждения), Региональный менеджер уведомляет ответственного Бухгалтера о несоответствии и ждет дальнейших указаний. Региональный менеджер принимает поврежденный Комплект у представителя службы доставки исключительно после подтверждения ответственного Бухгалтера.  
**на протяжении 1 рабочего дня**
- 3.1.8 Согласовать с Консультантом детали и время первого выходя на маршрут**  
**Начало деятельности: Комплект для раздачи получен. Согласно Графика проведения обучения.**  
После получения Комплекта, Региональный менеджер обзванивает Консультантов, которые были запланированы для обучения. Региональный менеджер уточняет готовность Консультантов к выходу на обучение в запланированный день и согласовывает адрес и точное место встречи в день обучения.  
**1 час**  
**Особое условие: информацию о последовательности обучения Консультантов первоначально готовит менеджер по кадрам и вносит в Отчет по обучению персонала.**  
**В случае, если в процессе уточнения даты и времени выхода Консультантов на обучение поступил отказ (один из Консультантов (или более) отказался от участия в проекте), Региональный менеджер уведомляет менеджера по кадрам о срыве графика обучения.**  
**Менеджер по кадрам в случае необходимости вносит изменения в График обучения, после чего уведомляет всех участников процесса обучения об изменении Графика обучения.**
- 3.1.9 Получить обратную связь о готовности Регионального менеджера и Консультанта к обучению**  
**Начало деятельности: сроки выхода на маршрут для обучения согласованы с Консультантами**  
Руководитель проекта получает обратную связь от Регионального менеджера о готовности Консультантов выйти на маршрут для прохождения обучения. После чего Руководитель проекта заполняет Отчет по обучению персонала (при необходимости вносит изменения в график обучения Консультантов).  
**не позже чем за 2 рабочих дня до начала обучения Консультантов**

### 3.2 Обучение Консультанта Региональным менеджером



- 3.2.1 Познакомиться с Консультантом, проинструктировать по программе обучения**  
**Начало деятельности: за 1 день до начала обучения**  
Региональный менеджер, в телефонном режиме (если нет возможности встретиться очно перед обучением) или очно проводит вводный инструктаж Консультанту о программе обучения, о целях обучения и ожидаемом результате. Также Региональный менеджер отвечает Консультанту на возникшие в процессе инструктажа вопросы.  
**1 час**
- 3.2.2 Провести вводный тренинг по принятой модели продаж (теория)**  
**Начало деятельности: Консультант проинструктирован о программе обучения**  
Региональный менеджер очно или в телефонном режиме проводит краткий тренинг относительно модели продаж, принятой в компании, о основных терминах и коэффициентах оценки эффективности работы сотрудников. Также Региональный менеджер рассказывает Консультанту о возможных сложностях и проблемах, с которыми есть вероятность столкнуться на маршруте.  
**до 18:00 дня, предшествующему дню обучения в школе**
- 3.2.3 Подготовить Комплект на день, проинструктировать Консультанта**  
**Начало деятельности: за 1 час до первой раздачи, но не позже 8:00**  
Региональный менеджер демонстрирует Консультанту принципы формирования Комплекта на день, разъясняет понятие сэмпла. Также, Региональный менеджер знакомит Консультанта с отчетностью STacker и ролью отчетности в планировании посещения торговых точек (отчет по раздам).  
После формирования Комплекта, Региональный менеджер совместно с Консультантом загружает Комплект в автомобиль и выезжает на маршрут (в первую запланированную школу).  
**30 минут**
- 3.2.4 Продемонстрировать Консультанту выполнение процесса раздачи книг на примере 2-х классов**  
**Начало деятельности: в день обучения, согласно Программе обучения персонала**  
Региональный менеджер в присутствии Консультанта проводит демонстрацию процесса достижения договоренности с Директором школы, учителем и раздачу в классе (не менее 2-х раздач). **Непосредственно перед раздачей, Региональный менеджер детально объясняет Консультанту принципы работы со школьным расписанием и принципы формирования Плана проведения презентаций.**  
**на протяжении 1-2 уроков**
- 3.2.5 Предоставить РМ обратную связь, относительно правильности восприятия процесса**  
**Начало деятельности: процесс раздачи продемонстрирован Консультанту**  
После проведения минимум 2-х показательных раздач, Региональный менеджер получает от Консультанта обратную связь, относительно понимания сути процесса раздачи.  
После чего Региональный менеджер предлагает Консультанту самостоятельно провести раздачу в классе (не менее 4-х раздач)  
**5-10 минут**
- 3.2.6 Самостоятельно выполнить презентацию и раздачу книг в 2-х начальных классах**  
**Начало деятельности: обратная связь о "понятности" процесса раздачи предоставлена Региональному менеджеру. Региональный менеджер дал указание Консультанту провести самостоятельную раздачу**  
Консультант, в присутствии Регионального менеджера, проводит самостоятельно полноценную презентацию и раздачу книг в классе .  
В случае, если презентация прошла неудачно, Региональный менеджер проводит повторную демонстративную презентацию и раздачу и акцентирует внимание Консультанта на допущенных им ошибках.  
**40 минут**

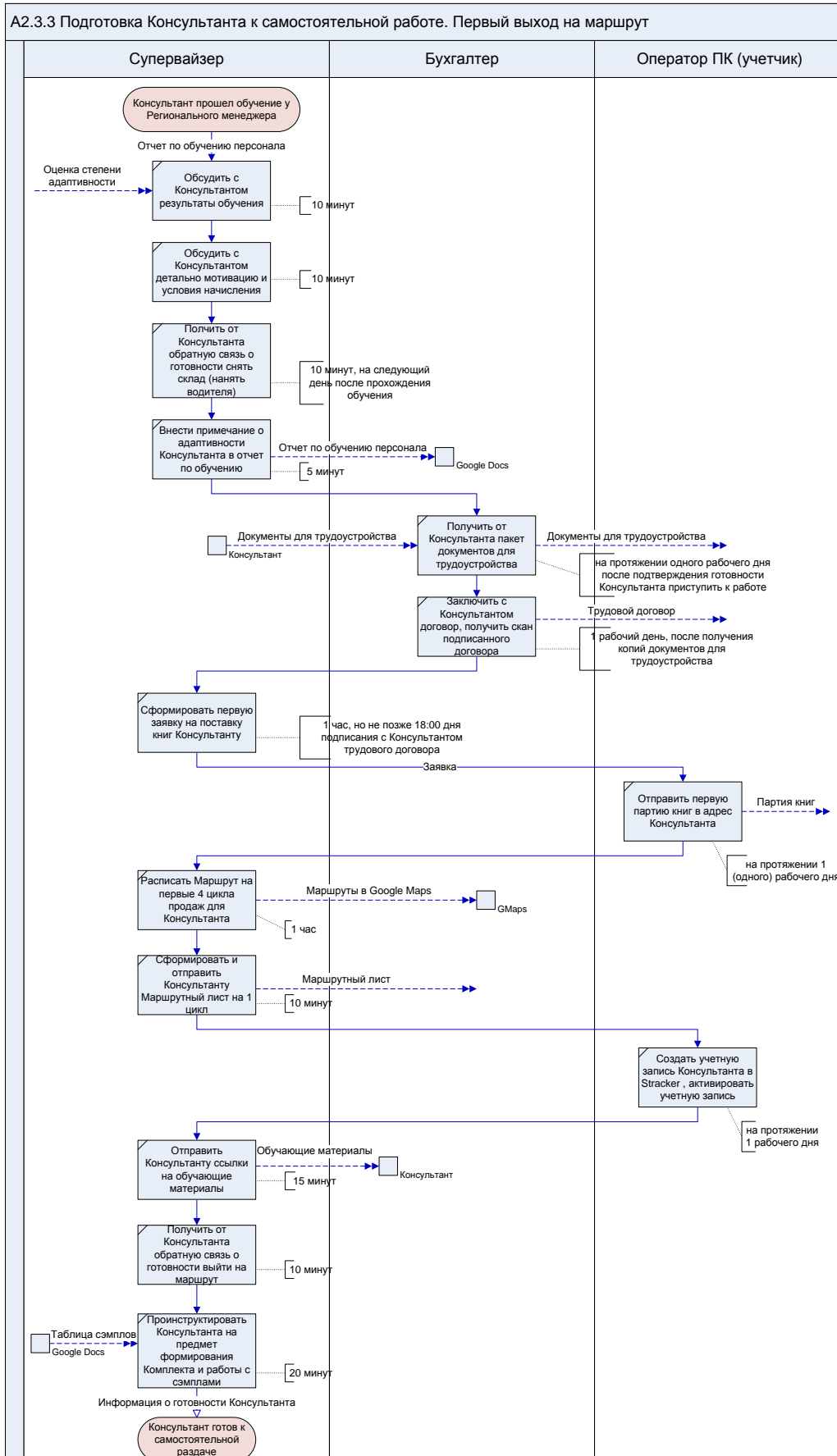
- 3.2.7 Проинструктировать Консультанта относительно специфики раздачи в средней школе**  
**Начало деятельности: Консультант провел успешную презентацию в классе**  
После успешно проведенной презентации, Консультант дает Региональному менеджеру обратную связь относительно первой выполненной презентации. Консультант озвучивает свои сомнения, вопросы и задает Региональному менеджеру вопросы, относительно первого опыта раздачи. Региональный менеджер отвечает на все вопросы и детально обсуждает с Консультантом каждый проблемный момент.  
**5 минут**  
**Особое условие: в случае, если Консультант в процессе обучения отказался самостоятельно проводить презентацию, Региональный менеджер останавливает обучение и отпускает Консультанта. После чего предоставляет обратную связь менеджеру по персоналу, что Консультант не прошел обучение.**
- 3.2.8 Самостоятельно провести презентацию и раздачу книг в 2-х средних классах**  
**Начало деятельности: результаты первой раздачи обсуждены с Региональным менеджером**  
После обсуждения результатов раздачи в начальной школе, Консультант под наблюдением Регионального менеджера проводит презентацию и раздачу книг в 2-х классах средней школы.  
**40 минут**
- 3.2.9 Предоставляет обратную связь руководителю проекта относительно адаптивности Консультанта**  
**Начало деятельности: до 16:00 дня проведения обучения**  
По окончанию раздач в запланированных классах, Региональный менеджер демонстрирует Консультанту, каким образом Раздача книг фиксируется в ИС STracker на базе мобильного приложения.  
Не позже 16:00 дня обучения, Региональный менеджер предоставляет Руководителю проекта обратную связь о степени адаптивности Консультанта и возможности переводить его на самостоятельную работу.  
**10 минут, не позже 17:00 дня проведения обучения**
- 3.2.10 Делает заключение об эффективности обучения процессу раздачи**  
**Начало деятельности:**
- 3.2.11 Дает указание менеджеру по персоналу на оформление Консультанта**  
**Начало деятельности: получена положительная обратная связь о адаптивности Консультанта**  
В случае, если от Регионального менеджера поступила положительная обратная связь об обучении Консультанта, Руководитель проекта дает менеджеру по персоналу указание провести трудоустройство Консультанта.  
Также Руководитель проекта вносит информацию о успешном обучении Консультанта в Отчет по обучению персонала.  
**10 минут**
- 3.2.12 Определяет причины низкой эффективности обучения:**  
**Начало деятельности: поступила обратная связь от Регионального менеджера о степени адаптивности Консультанта**  
В случае поступления от Регионального менеджера отрицательной обратной связи относительно эффективности Консультанта, Руководитель проекта выясняет у Регионального менеджера информацию, на основании которой Региональный менеджер сделал такое заключение.  
В случае, если на результат обучения повлияла некачественная работа Регионального менеджера, Руководитель проекта может инициировать повторное обучение (коучинг) Консультанта.  
**30 минут, но не позже 17:00 дня проведения обучения**
- 3.2.13 Останавливает обучение. Увольняет Консультанта**  
**Начало деятельности: принято решение, что Консультант не эффективен и не подходит для работы**



В случае, если после получения от Регионального менеджера обратной связи о неэффективности Консультанта, Руководитель проекта передает менеджеру по персоналу обратную связь о необходимости остановки обучения и увольнения Консультанта.

**10 минут**

### 3.3 Подготовка Консультанта к самостоятельной работе. Первый выход на маршрут



### 3.3.1 Обсудить с Консультантом результаты обучения

**Начало деятельности: на следующий день после обучения Региональным менеджером**

Супервайзер, на следующий день после прохождения Консультантом обучения, в телефонном режиме обсуждает с Консультантом следующие вопросы:

1. Супервайзер представляется Консультанту и уведомляет Консультанта, что будет обеспечивать информационное и техническое сопровождение Консультанта на период адаптации;
2. Супервайзер получает от консультанта обратную связь, относительно обучения, выясняет вопросы и проблемные моменты, которые могли возникнуть у Консультанта в процессе обучения.
3. Супервайзер получает от Консультанта обратную связь о готовности приступить к работе.

**10 минут**

### 3.3.2 Обсудить с Консультантом детально мотивацию и условия начисления

**Начало деятельности: получена обратная связь от Консультанта о готовности приступить к работе**

Супервайзер, после получения от Консультанта обратной связи о готовности приступить к работе, рассказывает Консультанту принципы начисления мотивации, плановые показатели и основные задачи на испытательный срок и после прохождения испытательного срока. Супервайзер детально рассказывает Консультанту значения следующих показателей:

1. Раздача, отличия показателей раздачи в городской и сельской школе;
2. Конверсия, отличия показателя конверсии в зависимости от типов школ и сэмплов;

**10 минут, на следующий день после прохождения обучения**

### 3.3.3 Получить от Консультанта обратную связь о готовности снять склад (нанять водителя)

**Начало деятельности: условия мотивации детально обсуждены с Консультантом**

В случае, если в городе, где будет Работать Консультант отсутствует Региональный склад (склад открываться не планируется), Супервайзер получает от Консультанта подтверждение готовности Консультанта найти и арендовать складское помещение для хранения книг. Супервайзер рассказывает Консультанту критерии (требования) к условиям хранения и стоимости аренды.

Также, в случае, если у Консультанта нет собственного автомобиля, и подразумевается модель работы "экипаж" (Консультант с наемным водителем), Супервайзер инструктирует Консультанта относительно необходимости поиска водителя с собственным автомобилем. Супервайзер информирует Консультанта о стоимости услуг водителя, тарифов на ГСМ, утвержденных в компании и процедуры взаиморасчетов с водителем.

**10 минут, на следующий день после прохождения обучения**

### 3.3.4 Внести примечание о адаптивности Консультанта в отчет по обучению

**Начало деятельности: Консультант подтвердил готовность в установленные сроки нанять водителя и найти склад**

После получения положительной обратной связи от Консультанта о готовности нанять водителя и арендовать склад, Супервайзер вносит соответствующую отметку в Отчет по обучению персонала.

**В случае, если Консультант отказался искать склад и водителя, Супервайзер передает информацию об отказе Консультанта менеджеру по кадрам и ставит соответствующую отметку в отчете по обучению персонала. В этом случае считается, что Консультант не прошел испытательный срок, он не допускается к самостоятельной работе на маршруте.**

**5 минут**

### 3.3.5 Получить от Консультанта пакет документов для трудоустройства

**Начало деятельности: Супервайзер установил отметку в Отчете по обучению персонала о готовности Консультанта**

Бухгалтер в телефонном режиме передает Консультанту перечень документов, необходимых для трудоустройства а также свой электронный адрес. После чего Бухгалтер контролирует Консультанта до момента получения копий необходимых документов.

После получения копий документов, Бухгалтер согласовывает отправку оригиналов документов для трудоустройства в адрес Компании.

на протяжении одного рабочего дня после подтверждения готовности Консультанта приступить к работе

**Особое условие:** для ускорения процесса трудоустройства допускается отправка оригиналов документов Новой Почтой или другой курьерской службой доставки.

**В случае отсутствия оригиналов документов для трудоустройства, Консультант не допускается к самостоятельной работе, ему не передаются книги и прочие ТМЦ.**

- 3.3.6 Заключение с Консультантом договора, получить скан подписанного договора**  
**Начало деятельности:** получены копии документов для заключения договора с Консультантом  
Бухгалтер на основании полученных от Консультанта копий документов формирует стандартный трудовой договор с Консультантом, заполняет договор, подписывает у директора Компании и отправляет копию договора на электронный адрес Консультанта. После чего Бухгалтер в телефонном режиме уведомляет Консультанта о необходимости подписать договор, отправить скан-копию договора на электронный адрес Бухгалтера а оригинал заполненного договора отправить в адрес Компании Новой Почтой или другой курьерской службой.

**1 рабочий день, после получения копий документов для трудоустройства**

- 3.3.7 Сформировать первую заявку на поставку книг Консультанту**  
**Начало деятельности:** получена скан-копия заполненного (подписанного) Консультантом трудового договора  
Супервайзер выясняет у Консультанта готовность принять Товар (склад найден и арендован). После чего, Супервайзер формирует первую Заявку на отправку книг в адрес Консультанта и передает Заявку Оператору ПК (учетчику) для дальнейшей обработки и передачи на центральный склад.

**1 час, но не позже 18:00 дня подписания с Консультантом трудового договора**

- 3.3.8 Отправить первую партию книг в адрес Консультанта**  
**Начало деятельности:** поступила Заявка на отправку книг Консультанту  
Оператор ПК (учетчик) проверяет заявку, после чего отправляет заявку руководителю Центрального склада, для формирования грузовой единицы и отправки Книг Консультанту.  
Оператор ПК контролирует процесс подготовки и отправки Книг. После подтверждения отправки Книг, Оператор ПК уведомляет Супервайзера об отправке книг Консультанту и предполагаемых сроках поставки (прибытия) Книг.

**на протяжении 1 (одного) рабочего дня**

- 3.3.9 Расписать Маршрут на первые 4 цикла продаж для Консультанта**  
**Начало деятельности:** поступило подтверждение от Оператора ПК об отправке книг в адрес Консультанта  
Супервайзер проверяет наличие соответствующей карты на Гугл картах (импорт школ соответствующих территорий в Гугл карты). В случае, если необходимая карта отсутствует в учетной записи, Супервайзер создает необходимую карту и делает импорт базы школ из соответствующего файла.

Супервайзер анализирует территорию ответственности Консультанта и формирует Маршрутный лист на 4 цикла.

**При формировании Маршрутного листа Супервайзер учитывает следующие условия и ограничения:**

- 1. Первые презентации должны проводиться в сельских школах, не более 150 учащихся;**
- 2. Удаленность точек маршрута (школ) от города проживания Консультанта в период адаптации не должна превышать 15 км.**
- 3. В Маршрутный лист должны включаться школы I-III ступеней;**
- 4. Маршруты должны формироваться исходя из модели работы 4x2, 1,2 и 3,4 дни раздачи должны планироваться на близлежащих (смежных) территориях, для оптимизации процесса сбора.**

**1 час**

- 3.3.10 Сформировать и отправить Консультанту Маршрутный лист на 1 цикл**  
**Начало деятельности:** сформированы Маршрутные листы на первые 4 (четыре) цикла продаж



Супервайзер отправляет Маршрутный лист на 1-й цикл Консультанту, после чего инструктирует Консультанта о специфике школ и территорий, которые были запланированы в маршрутном листе.

**10 минут**

**3.3.11 Создать учетную запись Консультанта в Stracker , активировать учетную запись**  
**Начало деятельности: сформированы Маршрутные листы на первые 4 (четыре) цикла продаж**

Оператор ПК (учетчик) получает от Бухгалтера следующую информацию:

1. ФИО Консультанта;
2. Электронный адрес;
3. Номер телефона.

Оператор ПК (учетчик) получает от Супервайзера следующую информацию:

4. наименование Команды, к которой будет прикреплен Консультант;
5. Территорию ответственности (которая будет закреплена за Консультантом)

Оператор ПК (учетчик) формирует в STracker учетную запись и отправляет приглашение на электронный адрес Консультанту. После чего в телефонном режиме Оператор ПК инструктирует Консультанта как активировать свою учетную запись и войти в программу.

**на протяжении 1 рабочего дня**

**3.3.12 Отправить Консультанту ссылки на обучающие материалы**

**Начало деятельности: учетная запись Консультанта активирована**

Супервайзер отправляет на электронный адрес Консультанта ссылки на обучающие материалы и видео, после чего уточняет у Консультанта получение ссылок и доступность материалов.

Супервайзер инструктирует Консультанта о приоритетах и очередности использования обучающих материалов.

**15 минут**

**3.3.13 Получить от Консультанта обратную связь о готовности выйти на маршрут**

**Начало деятельности: за 1 день до выхода Консультанта на маршрут**

Супервайзер, не позже чем за 1 день до предполагаемого выхода Консультанта на маршрут, в телефонном режиме определяет готовность выхода Консультанта и проверяет выполнение следующих условий:

1. Книги получены и находятся на складе Консультанта;
2. Водитель найден, автомобиль в хорошем техническом состоянии, заправлен, водитель готов к выезду;
3. Обучающие материалы изучены (регламент выполнения раздачи, инструкция Консультанта, обучающие видео по работе с STracker).

**10 минут**

**3.3.14 Проинструктировать Консультанта на предмет формирования Комплекта и работы с сэмплами**

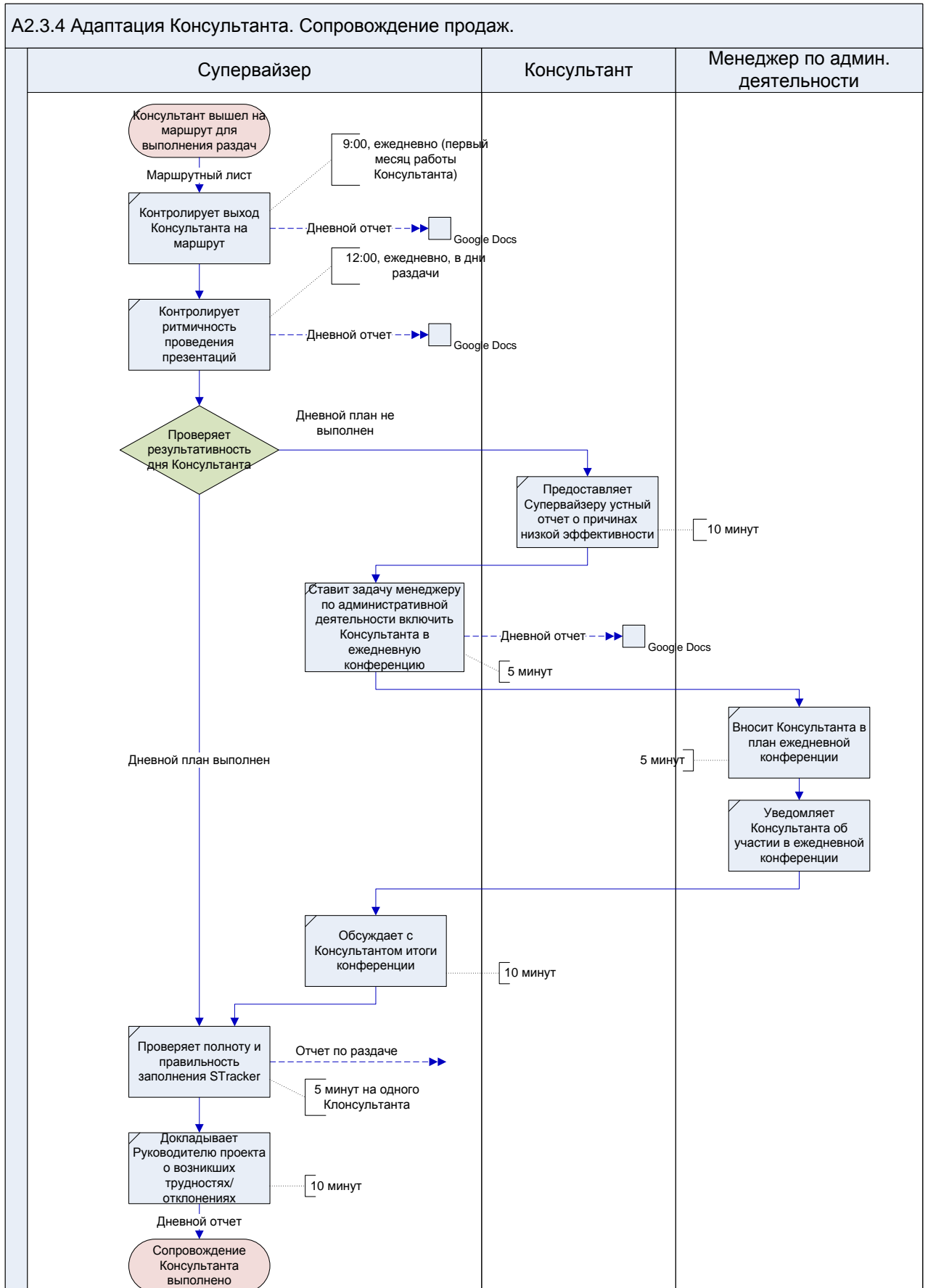
**Начало деятельности: за 1 день до выхода Консультанта на маршрут, Консультант готов выйти на маршрут**

Супервайзер в телефонном режиме инструктирует Консультанта как формировать Комплект для раздачи в школе и принципам работы с Сэмплами. В качестве инструмента используется Таблица взаимозаменяемости книг в сэмплах (с привязкой к классам).

Супервайзер вместе с Консультантам формируют Комплект на первые 4 дня раздачи, учитывая имеющийся ассортимент.

**20 минут**

### 3.4 Адаптация Консультанта. Сопровождение продаж.



#### **3.4.1 Контролирует выход Консультанта на маршрут**

**Начало деятельности: 9:00, ежедневно (первый месяц работы Консультанта)**

Супервайзер, ежедневно, с 9:00 осуществляет обзвон Консультантов на предмет своевременности выхода на маршрут. Созвонившись с Консультантом, Супервайзер уточняет, имеет ли Консультант возможность говорить, не находится ли в данный момент на презентации. В случае, если в настоящий момент Консультант не может говорить, Разговор переносится на более поздний период.

Супервайзер выясняет у Консультанта, сколько презентаций проведено на текущий момент и, в случае отставания, выясняет причину и дает Консультанту необходимые рекомендации.

Супервайзер ставит соответствующую отметку в дневной отчет и при необходимости пишет комментарии.

**10 минут на один контакт**

#### **3.4.2 Контролирует ритмичность проведения презентаций**

**Начало деятельности: 12:00, ежедневно, в дни раздачи**

Супервайзер в телефонном режиме определяет количество раздач Консультантом, сравнивает фактический показатель с плановым (из расчета 3 презентации за урок в городской школе и 5 презентаций в сельской школе). В случае наличия отклонений от плана, Супервайзер вносит информацию в Дневной отчет.

**10 минут на один контакт**

#### **3.4.3 Проверяет результативность дня Консультанта**

**Начало деятельности: 14:00, ежедневно**

Супервайзер анализирует результаты первичного (9:00) и вторичного (12:00) обзвон Консультанта и оценивает соответствие фактических результатов плановым.

**5 минут**

#### **3.4.4 Предоставляет Супервайзеру устный отчет о причинах низкой эффективности**

**Начало деятельности: выявлено отставание от дневного плана, но не позже 14:00**

Супервайзер требует у Консультанта детальный отчет (обратную связь) о причинах отклонения от плана. В процессе диалога с Консультантом, Супервайзер определяет истинные и ложные возражения и фиксирует эти возражения в Дневном отчете.

В пределах своей компетенции Супервайзер проводит работу с возражениями Консультанта и ставит ему соответствующие задачи на следующий день

**10 минут**

#### **3.4.5 Ставит задачу менеджеру по административной деятельности включить Консультанта в ежедневную конференцию**

**Начало деятельности: проведена беседа с Консультантом, выявлены причины отклонения**

В случае, если Супервайзер не смог побороть возражения Консультанта, Супервайзер передает перечень проблемных вопросов менеджеру по административной деятельности и требует включить Консультанта в программу ближайшего селекторного совещания.

**5 минут**

#### **3.4.6 Вносит Консультанта в план ежедневной конференции**

**Начало деятельности: поступил запрос от Супервайзера**

Менеджер по административной деятельности анализирует запланированные на текущий день селекторные конференции и включает Консультанта в программу конференции, подходящей по выявленным проблемным вопросам.

**5 минут**

Особые условия: в случае, если запрос от Супервайзера поступил после 15:00 или план селекторных конференций на текущий день расписан, менеджер по административной деятельности вносит Консультанта в план селекторной конференции на следующий день и уведомляет Супервайзера.

#### **3.4.7 Уведомляет Консультанта об участии в ежедневной конференции**

**Начало деятельности: Консультант внесен в план селекторной конференции**

Менеджер по административной деятельности в телефонном режиме связывается с Консультантом и согласовывает с ним время проведения селекторной конференции.

**5 минут**

**3.4.8 Обсуждает с Консультантом итоги конференции**

**Начало деятельности: селекторная конференция состоялась**

Супервайзер в телефонном режиме или посредством Skype получает обратную связь от Консультанта о селекторной конференции. Супервайзер выясняет, получил ли Консультант ответы на беспокоящие его вопросы и готов ли он применять полученные на конференции знания в своей работе.

**10 минут**

**3.4.9 Проверяет полноту и правильность заполнения STracker**

**Начало деятельности: 17:00, ежедневно**

Супервайзер проверяет заполнение отчетов Консультантом в STracker. В случае отсутствия отчета, Супервайзер звонит Консультанту и требует внести отчет.

**5 минут на одного Консультанта**

**3.4.10 Докладывает Руководителю проекта о возникших трудностях/отклонениях**

**Начало деятельности: 18:00, ежедневно, на протяжении первого месяца самостоятельной работы**

Супервайзер, на протяжении первого месяца самостоятельной работы Консультанта, ежедневно докладывает Руководителю проекта о критических отклонениях, возникших в работе новопринятого Консультанта и о корректирующих действиях, которые были предприняты для улучшения результативности.

По истечению месяца самостоятельной работы, в случае, если результативность Консультанта находится в плановых пределах, Супервайзер переводит Консультанта на обычный режим контроля и отчетности.

**10 минут**

## 4 Лист ознакомлення:

Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника



## 5 Приложения: