

План работы со стажером

1. Поприветствуй его, расскажи немного о себе (как тебя зовут, как давно работаешь), покажи свое рабочее место (Не забудь о доброжелательности! Для стажёра ты - проводник в новую профессию и спасательный круг, который поможет ему плыть по течению в море абонентов ☺)
 2. Познакомь стажёра с соседями справа и слева. И с руководителем, если они еще не знакомы
 3. Обсуди со стажером задачу, которая стоит у него в плане на сегодняшний день
- Сегодня тебе необходимо показать стажёру основы работы в линии, чтобы он осознал алгоритм действий в процессе обслуживания клиентов.

Важно: ты работаешь, как обычно. Будь непринуждён и свободен, покажи стажёру свой профессионализм. После звонка кратко прокомментируй стажеру свои действия и ответь на его вопросы, если они будут. При общении ориентируйся на тот материал, который стажер уже успел изучить к текущему моменту

1

длительность стажировки 2 часа

ДЕНЬ

Продолжается активная практика у тебя и пассивная для стажёра. Продолжай в том же духе! А также обращай внимание, чтобы твой стажер выполнял задания, предусмотренные в его плане стажировки.

Затем ответь на вопросы, которые будет задавать тебе стажёр.

2, 3

длительность стажировки 2 часа

ДЕНЬ

Сегодня очень важный день для твоего стажёра. Он первый раз будет здороваться с клиентом, поэтому ему необходимо оказать моральную поддержку в данном вопросе.

Стажёр садится в линию, после того, как повторили теоретический материал, чтобы сказать абоненту приветствие. Если вопрос клиента легкий/стажёр может самостоятельно на него ответить, то разговор продолжает также стажёр. Задача направлять его в процессе диалога и корректировать действия.

Если вопрос клиента достаточно сложный, то тебе необходимо подсесть в линию и показать мастер-класс по ответу на сложные вопросы.

Обсудите прошедшие звонки. Закончите обсуждение на том звонке, который показался вам самым позитивным из всех вышедших на линию. Помни, что также необходимо отметить сильные стороны стажёра.

Не забывай, как формируется навык. Соблюдай алгоритм:

Скажи (чему будет учиться стажер). **Покажи** (образец, как делать правильно). **Попробуй вместе** со стажером. **Дай сделать** стажеру **самостоятельно** (при необходимости поддержки).

4

длительность стажировки 2 часа

ДЕНЬ



В эти дни у стажера активная практика. Поддерживай его так же, как ты делал это в предыдущие дни. Помни, что твоя задача оказать 3 вида поддержки: **эмоциональная, организационная и «страховка» от критических сбоев**

5, 6 дни длительность стажировки 2 часа

длительность стажировки 8 часов **7**

день



Сегодня предпоследний день работы со стажером. Чтобы понять взял ли стажер в работу твои комментарии – необходимо дать обратную связь уже сегодня. Для этого **используй чек-лист** наблюдения на последней странице.

В конце дня – дай обратную связь стажёру, соблюдая принципы и алгоритм обратной связи. Данные чек-листа перенести в форму на КОП, ее ты найдешь в разделе **XXX**

8

длительность стажировки 8 часов

день

Убедись в том, что стажер принял рекомендации чек-листа прошлого дня стажировки в работу. Сверь вчерашний чек-лист со звонками сегодня. Сообщи о динамике. Обозначь сильные и слабые стороны стажёра.

Помни, что скоро твой стажер начнет свой собственный путь! Пожелай ему успеха!

И спасибо тебе! Это была прекрасная работа!

9

день

3 месяца после стажировки

Проводи регулярное полевое наблюдение стажера:

- 1-2 неделя - 2 часа/нед.
- 4-9 неделя – 1 час/нед.
- 10-12 недели – 30 мин/нед.

В конце каждого месяца заполни чек-лист наблюдения, данные чек-листа переноси на КОП, как ты это сделал (а) по окончании стажировки. Давай стажеру обратную связь по итогам заполнения чек-листа. Итого у тебя должно быть заполнено 3 чек-листа за этот период – по одному за каждый месяц наблюдения.

Следи за динамикой операционных показателей своего стажёра. Все ли показатели он выполняет? Обозначь, что необходимо делать стажёру для выполнения данных показателей.

В завершении 3х месяцев дай стажеру последнее напутствие, чтобы он понимал, как ещё эффективнее работать в нашей команде и добиться больших успехов!

Чек-лист наблюдения

ФИО стажера: _____

Дата проведения: _____

Компетенции	Примеры проявления/комментарии	Чек		
Приветствие		0	1	2
Фразы знакомства (выяснение имени абонента)		0	1	2
Идентификация		0	1	2
Обращение по имени		0	1	2
Использование рекомендуемых фраз при ожидании		0	1	2
Грамотность речи (отсутствие слов-паразитов и раздражителей, правильные ударения, четкое произношение)		0	1	2
Продвижение ЕЛК, SMS-информирования		0	1	2
Базовые навыки владения ИС и ПО (ориентируется где смотреть фио, адрес, сумму к оплате, синхронизацию, авторизацию, наряды, пакеты, услуги)		0	1	2
Поддержание постоянного контакта с клиентом (уточняющие вопросы, выслушать абонента, использование слов вежливости)		0	1	2
Полнота и точность ответа		0	1	2
Регистрация обращения/задания/заказа		0	1	2
Алгоритм действий соблюден		0	1	2
Подведение итогов (резюмирование)		0	1	2
Прощание		0	1	2
ИТОГО по чек-листу				

Оценка производится по системе: 2 БАЛЛА-оцениваемый критерий присутствует в полном объеме; 1 БАЛЛ- оцениваемый критерий присутствует частично; 0 БАЛЛОВ - оцениваемый критерий отсутствует. Набранные баллы суммируются.