

# МОДЕЛЬ СЕРВИСА

РУКОВОДСТВО ДЛЯ ТРЕНЕРА  
**МОДУЛЬ 1 – ВВЕДЕНИЕ**

ДЕНЬ	КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ	ВРЕМЯ
Суббота	<p><b>Основное занятие:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обсуждение и практика: что может сделать нас лучшей розничной сетью в мире?</li> <li>• Обсуждение видео ролика: выберите правильное отношение</li> <li>• Обсуждение: наши ценности помогают делать правильный выбор</li> <li>• Обсуждение видео ролика: знакомство с 3 принципами новой модели сервиса «Установи контакт – Вовлеки – Вдохнови» (УКВВ)</li> <li>• Подведение итогов и домашнее задание</li> </ul>	40 минут
Воскресенье	<p><b>Основное занятие (повтор):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Повторение для сотрудников, пропустивших основное занятие в субботу</li> </ul>	40 минут
Вторник	<p><b>Поддерживающее занятие :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Практика: дополнительное упражнение для подъема энергии</li> <li>• Обсуждение и практика: сила позитивного мышления и внутреннего диалога</li> <li>• Практика: как мы транслируем наши ценности покупателям</li> </ul>	30 минут
Среда Четверг Пятница	<p><b>Поддерживающее занятие (повтор):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Повторение для сотрудников, пропустивших поддерживающие занятие во вторник</li> </ul>	30 минут



## Цель:

- Донести мысль о том, что цель сотрудников магазина – воплотить в жизнь принципы компании adidas в каждом магазине розничной сети
- Подчеркнуть, что именно сотрудники – это и есть бренд
- Представить основополагающую задачу сотрудников магазина adidas – «Превращать покупателей в преданных фанатов adidas, будучи фанатами №1 наших покупателей»
- Познакомить с принципами новой модели сервиса «Установи контакт – Вовлеки – Вдохнови» как со способом превращать покупателей в наших фанатов

## КPI:

- Ключевые показатели эффективности: Конвертация, UPT (средний чек в штуках), NPS (индекс потребительской лояльности)

## Материалы:

- Флип чарт, листы для флип чарта, маркеры, стикеры, бумажный скотч
- Бумага для записей, ручки
- Ноутбук (а также, по возможности, проектор) для показа видеороликов
- <http://www.ispot.tv/ad/7I5I/values-com-baseball-optimism-song-by-kool-and-the-gang>
- <http://www.youtube.com/watch?v=iRNqhi2ka9k>
- Матрица Ценностей (по экземпляру на пару сотрудников)
- Плакат «Установи контакт – Вовлеки – Вдохнови»
- Анкета на определение стилей общения по типам животных (по одной на сотрудника)
- Комплекс упражнений для подъема энергии (по желанию)

## Формат:

- Групповой тренинг

# МОДЕЛЬ СЕРВИСА

РУКОВОДСТВО ДЛЯ ТРЕНЕРА

**МОДУЛЬ 1 – ВВЕДЕНИЕ**

**ОСНОВНОЕ ЗАНЯТИЕ**



## Вступление и Цель

### а. Подготовка

- Подготовьте расписание занятий и заранее донесите эту информацию сотрудникам. Подготовьте флип чарт, листы, маркеры и стикеры

### б. Введение

- поприветствуйте сотрудников, расскажите о цели занятия, озвучьте правила и регламент. Постарайтесь создать позитивный настрой у сотрудников за счет собственного эмоционального настроения
- Покажите лист флип чарта и озвучьте цель сотрудников розничной сети adidas
- **Слова ведущего:** Амбициозно и захватывающе, не правда ли? Мы все участвуем в достижении этой цели. Мы хотим, чтобы покупатели нас любили – были нашими самыми преданными фанатами. Этого можно достичь, только если самим стать самыми преданными фанатами наших покупателей. Сегодня в наших следующих занятиях мы будем говорить о новом подходе к привлечению покупателей. Сотрудники получают больше свободы и удовлетворения от работы. Покупатели получают больше удовлетворения от обслуживания. Компания покажет рост продаж

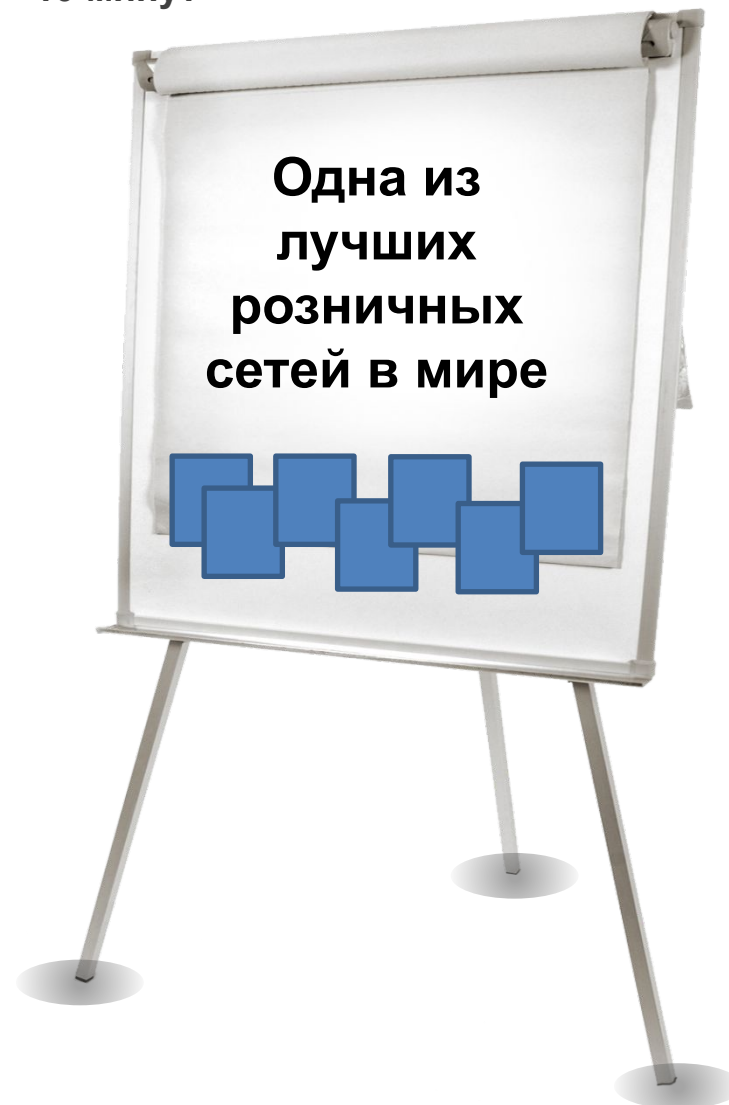
### с. Практика

- Попросите участников в группах по 3-6 человек написать на стикерах как можно больше ответов на вопрос “Что может сделать нас лучшей розничной сетью в мире?”. Один стикер = одна идея. Затем попросите участников озвучить свои мысли и приклеить стикеры на флип чарт

### д. Переход к следующему разделу



10 минут





## Выберите правильное отношение

### а. Подготовка

- Подготовьте ролик к показу, скачайте его заранее

### б. Просмотр и анализ ролика

- Покажите ролик
- **Слова ведущего:** Нам повезло, что мы можем работать с некоторыми из величайших спортсменов мира. Как вы думаете, что они называют своим величайшим инструментом для достижения высоких результатов в спорте? Ответ: Отношение. Если мы стремимся к великим достижениям, нам необходимо сформировать правильное отношение. Выбор правильного отношения полностью в наших руках. Пройдёт ли ваш день хорошо или плохо – выбирать вам. Оставьте ли вы у покупателя хорошие впечатления или нет – выбирать вам. Приятная новость: если ваш выбор – настроиться на хороший лад, то и день ваш пройдёт лучше. Итак – потратьте 30 секунд на то, чтобы ответить самим себе на вопрос, что выбираете вы, и сделать выбор в пользу настроя на лучшее!

### с. Переход к следующему разделу

- **Слова ведущего:** Настроиться на лучшее легко, если ты работаешь на такой замечательной и мощной компании как adidas Group! Десятилетия нашего успеха показали, что наши ценности делают нас сильнее и отличают от конкурентов. Наши ценности – это то, что помогает нам настраиваться на правильный лад каждый день. Давайте рассмотрим их подробнее



5 минут





## Наши ценности

### а. Подготовка

- Приготовьте флип чарт (см. справа)

### б. Ценности компании

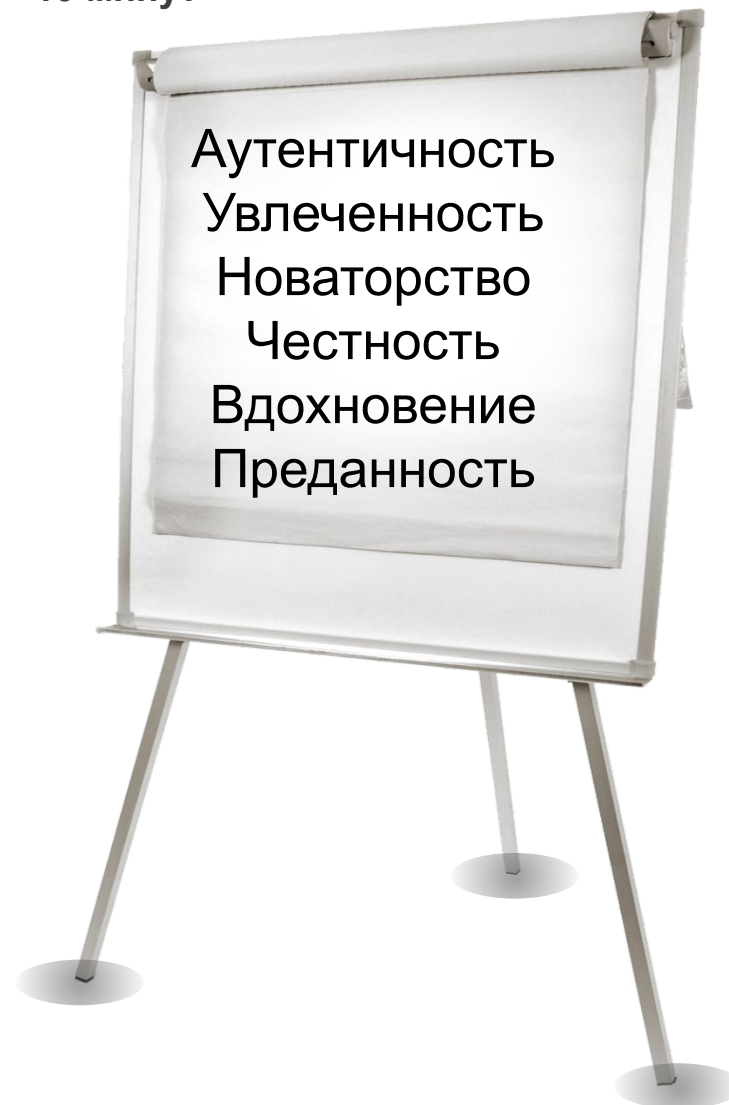
- **Слова ведущего:** Великие компании – это великие бренды. А великие бренды отстаивают определенные ценности. Для того, чтобы на протяжении долгих лет оставаться успешным, необходимо отстаивать определенные ценности, которые помогают тебе делать правильный выбор каждый день. Поэтому и у компании adidas есть свои ценности. Знает ли кто-то из присутствующих, какие это ценности?
- Покажите список ценностей

### с. Практика

- **Слова ведущего:** Для того, чтобы запомнить, какие ценности разделяет каждый сотрудник нашей компании давайте выполним небольшое задание. Мне нужен один доброволец – его задача показать жестами (без слов) любую ценность, записанную на флип чарте. Задача остальных – угадать, какую ценность она показывает. Тот, кто угадал становится ведущим – выбирает и показывает следующую ценность
- После того, как участники отгадывают каждую ценность, разберитесь, что она означает. Проведите 5 раундов игры в пантомиму пока не останется последняя ценность, разберитесь с сотрудниками в чем она заключается (без пантомимы)
- Смотрите продолжение



10 минут





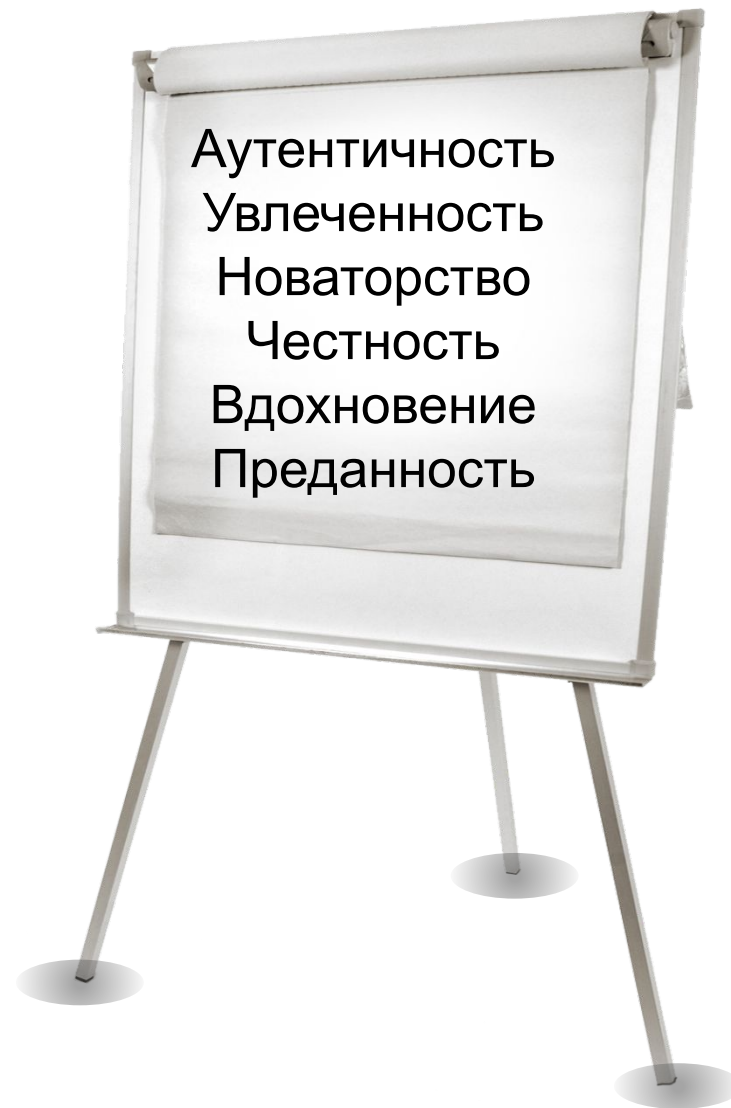
## Наши ценности (продолжение)

### с. Практика (продолжение)

- Аутентичность – мы помним, что двигало Адольфом Дасслером, который стоял у истоков создания компании adidas. Мы продолжаем его дело, предлагая по-настоящему качественные спортивные товары нашим покупателям и профессиональным спортсменам. Приверженность спорту всегда будет основой всех наших разработок
- Увлеченность – сама суть спорта, страсть во всем, что мы делаем она ведет нас к успеху
- Новаторство – тот, кто создает что-то новое, всегда в поиске. Наше желание создавать новые продукты и делать вещи лучше – делает нас особенными
- Честность – по отношению к покупателям, коллегам и самим себе позволяет нам строить долгосрочные отношения и сохранять репутацию лучшего спортивного бренда в истории
- Вдохновение – наши покупатели наравне с профессиональными спортсменами, наша история и будущие перспективы позволяют нам создавать лучшие продукты, которые вдохновляют других
- Преданность – стойкость и постоянство отличает нас от других. Наша преданность спорту и покупателям не знает компромиссов

### d. Переход к следующему разделу

- **Слова ведущего:** Если мы хотим, чтобы покупатели выбирали наш магазин и покупали нашу продукцию, то необходимо, чтобы в нашем магазине они смогли ощутить эти ценности. Мы и есть – бренд adidas! Как мы можем оставлять замечательные впечатления у покупателя?







## «3 простых принципа»

### а. Подготовка

- Подготовьте ролик к показу
- Приготовьте плакат «Установи контакт – Вовлеки – Вдохнови» (УКВВ)
- Приготовьте стикеры и маркеры

### б. 3 простых принципа и модель сервиса

- Продемонстрируйте видеоролик
- **Слова ведущего:** Кто-нибудь видел что-либо подобное? Это скворцы. Таким образом они остаются сплочёнными и борются с агрессивной внешней средой в виде хищников. Учёным удалось разобраться, каким образом у них получается создавать такие красивые фигуры в воздухе. Дело не в командах от вожаков стаи! Просто они следуют 3-м простым принципам: они движутся в одном направлении, они держатся рядом друг с другом и они избегают столкновений. И если они все вместе следят за соблюдением этих 3 принципов, то у них получаются такие фантастические трюки. Мы также разработали 3 собственных простых принципа для создания незабываемых впечатлений у наших покупателей
- Расскажите о методике УКВВ:
- «Установи контакт» - речь идёт об установлении контакта с покупателями благодаря нашим личностным особенностям. Этот принцип связан с достижением взаимопонимания с покупателями, а также с пониманием того, как общаемся мы, как нравится общаться нашим покупателям и как выбрать правильный стиль общения, чтобы подстроиться под них

- Смотрите продолжение



10 минут





## «3 простых принципа» (продолжение)

### b. 3 простых принципа и модель сервиса (продолжение)

- «Вовлеки» касается понимания увлечений наших покупателей. Речь идет о том, чтобы внимательно слушать и задавать осмысленные вопросы для понимания интересов покупателей. Их выбор товара – зачастую способ удовлетворить свой интерес. Если нам удастся понять их интересы, то мы сможем предложить им тот товар, который способен их заинтересовать. Таким образом, возрастет вероятность того, что они купят этот товар – и не только этот
- «Вдохнови» – позволяет вдохновлять наших покупателей – нашей продукцией и уровнем сервиса и побуждает возвращаться к нам снова и снова. Покупатели испытывают вдохновение от того, что они сделали правильный выбор и принимают решение снова вернуться к нам в магазин

### c. Практика

- Раздайте сотрудникам по 2 стикера на человека. На одном попросите написать 1 из 3 принципов, который им кажется самым простым и понятным. На другом стикере попросите написать тот принцип, который им кажется самым сложным
- Попросите участников одновременно поднять стикеры с теми принципами, в которых они считают себя экспертами, которые кажутся им простыми
- Затем попросите участников одновременно поднять стикеры с теми принципами, в которых они хотят разобраться поподробнее

### d. Переход к следующему разделу

- Подведите итоги, расскажите, что более подробно каждый из 3 этапов вы рассмотрите в течение 3 следующих недель





## Подведение итогов

### а. Подготовка

- Подготовьте на определение стилей общения по типам животных
- Подготовьте флип чарт с текстом (см. справа)

### б. Подведение итогов

- Опишите процесс обучения УКВВ на протяжении 3 недель
- Напомните сотрудникам, что заполненные анкеты по стилям общения нужно взять с собой на модуль УСТАНОВИ КОНТАКТ
- Сделайте обобщение пройденного материала на перекидном листе (см. справа)
- В завершение поподробнее остановитесь на фразе «Выберите правильное отношение»
- Закончите на нотке общего подъема и воодушевления

### с. Переход к следующему разделу

- Определитесь с датой следующего занятия



5 минут

#### Стили общения

Оцените животных  
Прочитайте текст первого столбца, а затем определите, какое из высказываний наилучшим образом характеризует вас в работе.

В каждой строке обобщите 1 животное	1	2	3	4
О чем вы разговариваете?	О том, что вы хотите достичь.	О своих методах и мотивах.	О проблемах и препятствиях.	О фактах и цифрах.
Какие вещи вы цените?	Очень быстрая.	Быстрая.	Медленная.	Средняя.
Какие задачи вы решаете?	Классические, старые.	Яркие цели, инновационные.	Придуманные, цели, поставленные.	Конкретные, детали.
Как вы общаетесь?	Прямое и по существу.	Охватывающее, эмоциональное.	Вдохновляющее, мотивирующее.	Конкретное и фактическое.
Что стимулирует вас?	Результаты.	Помощь.	Обсуждение.	Активность.
Что побуждает вас к действию?	Давление, перемены.	Пощады, помощь.	Чужие идеи, поддержка.	Точность, информация.
Как вы выражаете свои идеи?	Напрямую, яснослышающе.	Системно и оптимистично.	Меня, оптимистично.	Трудно вывести из себя, рациональный подход.
Как вы решаете проблемы?	Нравится бороться, да несколько дней размышлять.	Нравится бороться, часто случает.	Нравится сотрудничать и находить другие варианты.	Предпочитает делать одно дело за раз. Стабильный поток работы.
В каком темпе вам нравится работать?	Очень быстро – как ветер.	Достаточно быстро.	Рядом и спеша.	Медленно.
Что вы не любите?	Тратить свое время.	Изобретать, экспериментировать.	Вступать в конфронтацию.	Оказываться неправым.
За что вы больше всего цените?	За эффективную работу.	За вклад в общее дело.	За оказание помощи.	За умение слушать.
На что вы больше всего надеетесь?	Когда в вам проявляют внимание.	Когда вам помогают.	Когда вас ценят.	Когда вам доверяют ответственными делами.
Как вы представляете свою позицию в организации?	Нравится быть лидером.	Нравится быть в центре внимания.	Нравится чувствовать себя предельно.	Нравится, когда оставлено в покое.

Общий результат



- Мы и есть наш бренд  
- Мы самые преданные фанаты своих покупателей  
- Выбери правильное отношение  
- Модель сервиса (установи контакт, вовлечи, вдохнови)

# МОДЕЛЬ СЕРВИСА

РУКОВОДСТВО ДЛЯ ТРЕНЕРА  
**МОДУЛЬ 1 – ВВЕДЕНИЕ**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ЗАНЯТИЕ**



## Упражнение для поднятия энергии

### а. Подготовка

- Подготовьте разминки для поднятия энергии (см. справа)

### б. Важность эмоционального настроения

- Напомните всем, что энергия заразительна, но также заразительным может быть и ее отсутствие
- Попробуйте зевнуть или упомянуть зевание. Посмотрите, сколько людей начнет зевать вслед за вами
- **Слова ведущего:** Давайте измерим уровень энергии в комнате. Его показания могут быть такими: низкий уровень (рука опущена вниз), средний (рука параллельна полу), высокий (рука поднята вверх), в зависимости от того, насколько энергичными мы себя ощущаем в данный момент. Почему важно, чтобы уровень энергии был высоким тогда, когда мы выходим на работу?

### с. Упражнение на подъем энергии

- Попробуйте установить максимальный уровень энергии в аудитории за счет выполнения упражнений для поднятия энергии
- Проведите одно из упражнения и затем снова измерьте уровень энергии в комнате
- Сделайте выводы о том, что мы сами можем повысить уровень собственной энергии
- Физическая активность провоцирует всплеск эндорфинов, что способствует высвобождению положительной энергии



10 минут



### Примеры упражнений для повышения энергетического тонуса

#### Прыжки «Звезда»

- (А знаете ли вы, что мировой рекорд по прыжкам «звезда» – 77 прыжков за одну минуту!)

#### Чеканка мяча

- (Знаете ли вы, что мировой рекорд по чеканке мяча – 26 часов подряд!)

#### Круги баскетбольным мячом вокруг талии

- (Знаете ли вы, что рекорд по количеству кругов, сделанных баскетбольным мячом вокруг талии за 30 секунд, составляет 66!)

#### Вращения обруча, стоя на одной ноге

- (Знаете ли вы, что рекордное количество вращения обруча, выполненных за 1 минуту стоя на одной ноге, составляет 215!)

#### Отжимания с хлопками (только для магазинов ну ооочень высоким уровнем физподготовки!!)

- (Знаете ли вы, что максимальное количество отжиманий с хлопками за 1 минуту – 90!)





## Плюсы позитивного мышления

### а. Подготовка

- Приготовьте флип чарт (см. справа)

### б. Польза позитивного мышления

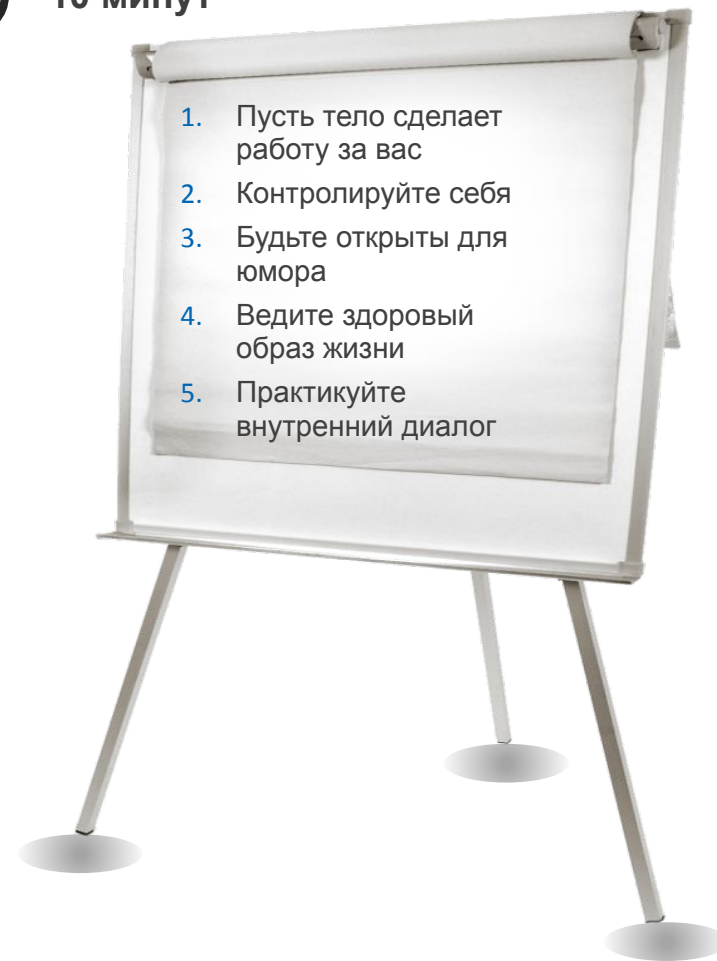
- **Слова ведущего:** Как говорил Уинстон Черчилль: «Пессимист в любой возможности видит затруднение, а оптимист в любом затруднении – возможность» Ранее мы говорили о том, что можно самостоятельно выбирать отношение к ситуации. Какие тут, по-вашему, плюсы? Ответ: позволяет бороться со стрессом; повышает творческий потенциал; продлевает жизнь и, конечно, означает, что вы будете счастливее! Легко сказать – выбери правильное отношение. Но иногда в этом нам нужна помощь. Вот некоторые полезные советы (на доске)
1. Пусть тело сделает часть работы за вас – если вы будете стоять в «позитивной» позе, это повлияет и на психологический настрой (попробуем прямо сейчас!)
  2. Контролируйте себя – по несколько раз на день следите за своими мыслями – если они негативные, представьте их в радужном свете.
  3. Будьте открыты для юмора
  4. Ведите здоровый образ жизни – даже прыжки «звезда» могут многое изменить!
  5. Практикуйте внутренний диалог – подбадривайте себя, а если негативные мысли все же закрались вам в голову – отвечайте на них позитивными мыслями!

### с. Переход к следующему разделу

- **Слова ведущего:** Давайте подробнее рассмотрим тему



10 минут





## Плюсы позитивного мышления (продолжение)

### а. Подготовка

- Приготовьте флип чарт (см. справа)

### б. Процесс и ключевые моменты

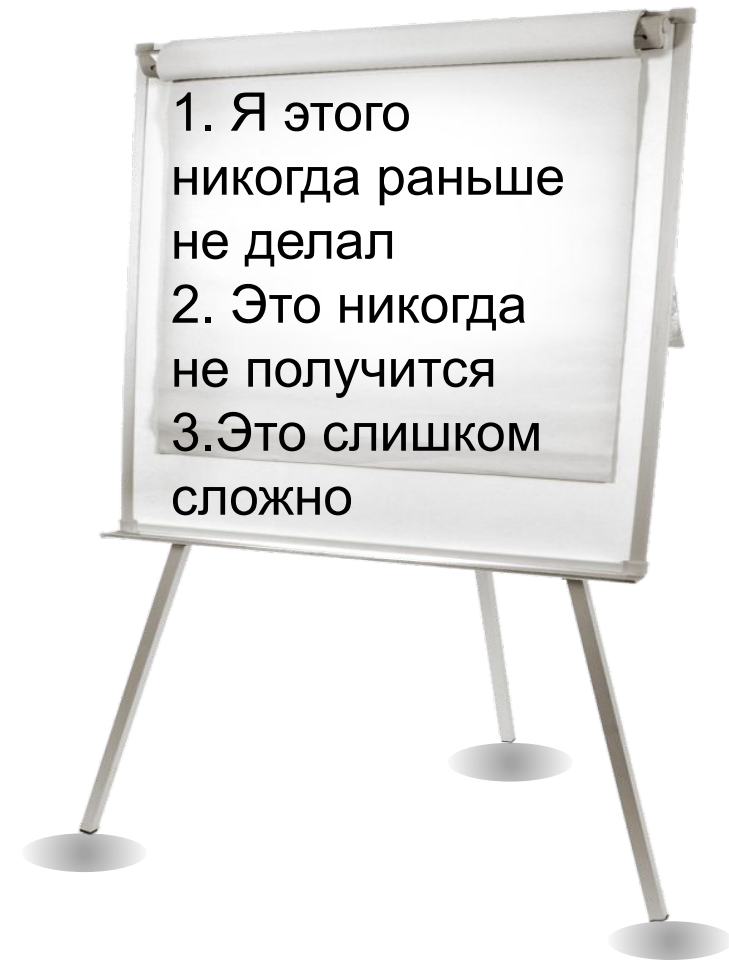
- **Слова ведущего:** Давайте попробуем поработать с внутренним диалогом. Обратите внимание на следующие фразы на флип чарте и подумайте, как можно представить их в ином свете. Например, вместо того, чтобы думать: «Я не жаворонок – ненавижу работать в утреннюю смену» можно думать так: «Мой уровень энергии будет подниматься на протяжении всего дня!»

### с. Практика

- **Слова ведущего:** Посмотрите на список высказываний на доске и в парах придумайте позитивную замену для них
- Обсудите, подведите итоги

### д. Переход к следующему разделу

- **Слова ведущего:** Наши покупатели могут почувствовать наше отношение через то, как мы реализуем ценности бренда в ежедневной работе





## Мы все и есть бренд adidas

### а. Подготовка

- Приготовьте к раздаче Матрицу ценностей
- Подготовить флип чарт (см. справа)

### б. Ценности в нашей работе

- Раздайте Матрицу Ценностей
- **Слова ведущего:** Помните, на основном занятии мы говорили о ценностях компании, которые позволяет нам делать правильный выбор каждый день и поддерживают нас в тонусе. У вас было время обдумать, как эти ценности отражаются в вашей работе. Объединитесь, пожалуйста, в группы по 2-3 человека и заполните Матрицу Ценностей – то есть каким образом покупатели могут почувствовать эти ценности у нас в магазине (например, ценность «Инновации» может относиться к товарам)
- Через 2-3 минуты попросите привести примеры по каждой ценности
- **Слова ведущего:** Основной вывод из этого задания состоит в том, что эти ценности могут и должны быть явно продемонстрированы всеми сотрудниками магазина
- Напишите на перекидном листе: «Мы ВСЕ И ЕСТЬ БРЕНД adidas».
- Обсудите, подведите итоги

### в. Переход к следующему разделу

- Подведите итоги учебного модуля «ВВЕДЕНИЕ»
- Определитесь с датой занятия по модулю «УСТАНОВИ КОНТАКТ»



10 минут

Матрица бренда

Ценность	Как воплотить эти ценности в жизнь в магазине?
Подлинность	
Страсть	
Инновации	
Вдохновение	
Приверженность	
Честность	

adidas

**МЫ ВСЕ**  
**И ЕСТЬ**  
**БРЕНД**  
**adidas**