

# РОСТЕЛЕКОМ

Практика модульного обучения в дистанционном формате

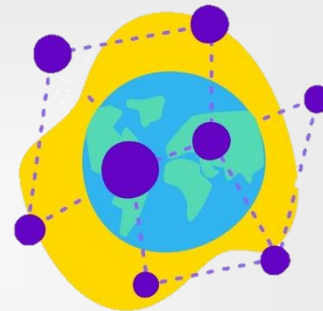
# Ростелеком – один из ведущих игроков на рынке



Крупнейшая сеть в  
России



Крупнейшая компания  
страны

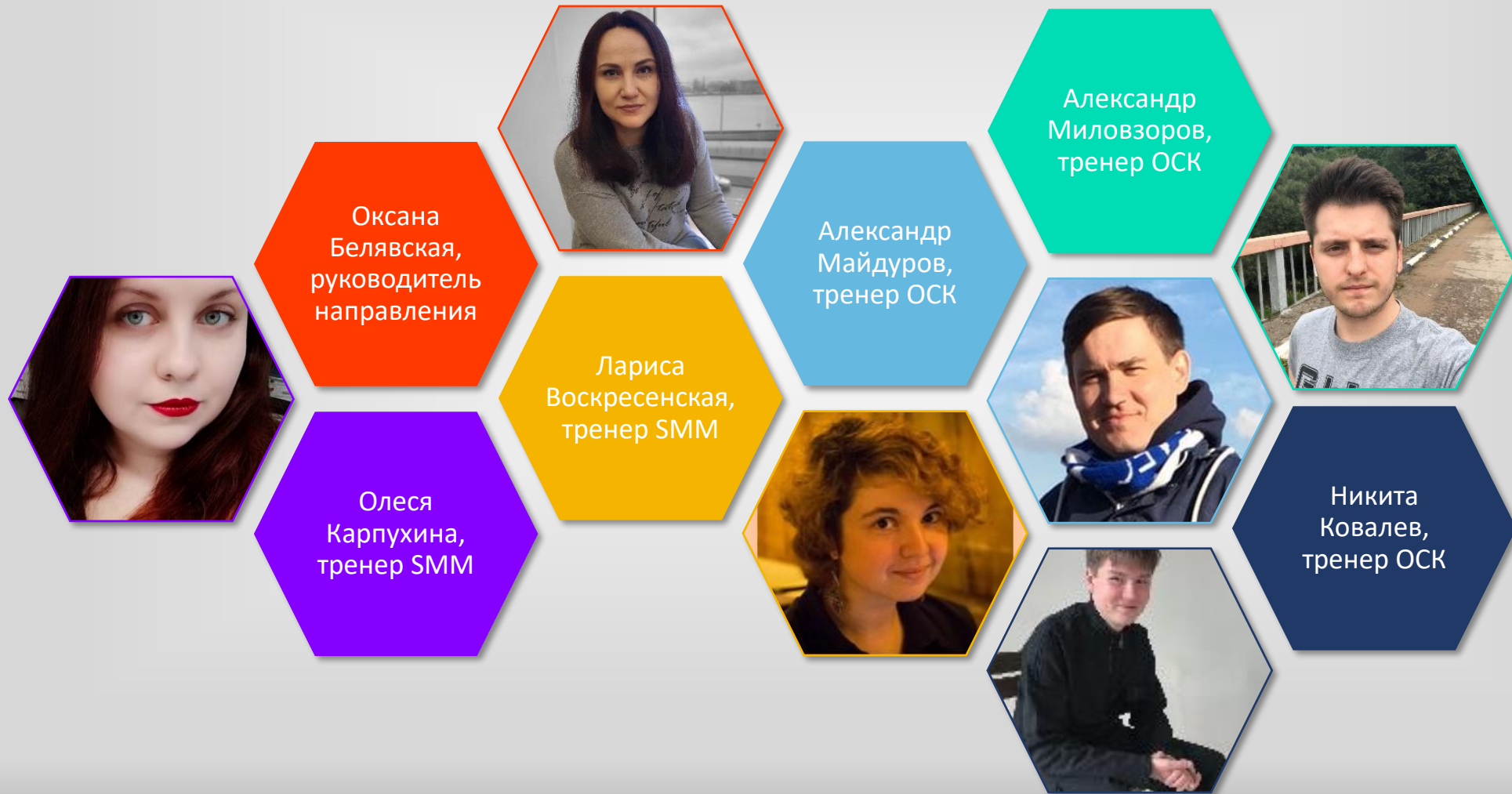


Высокие  
технологии



Партнер  
государства

# Команда обучения Ростелеком



# Отдел сохранения клиентов



# Как возникла идея модульного обучения?





SOFT

Удержание

HARD

Технологии

SOFT

Продажи

HARD

Стандарты ведения диалога

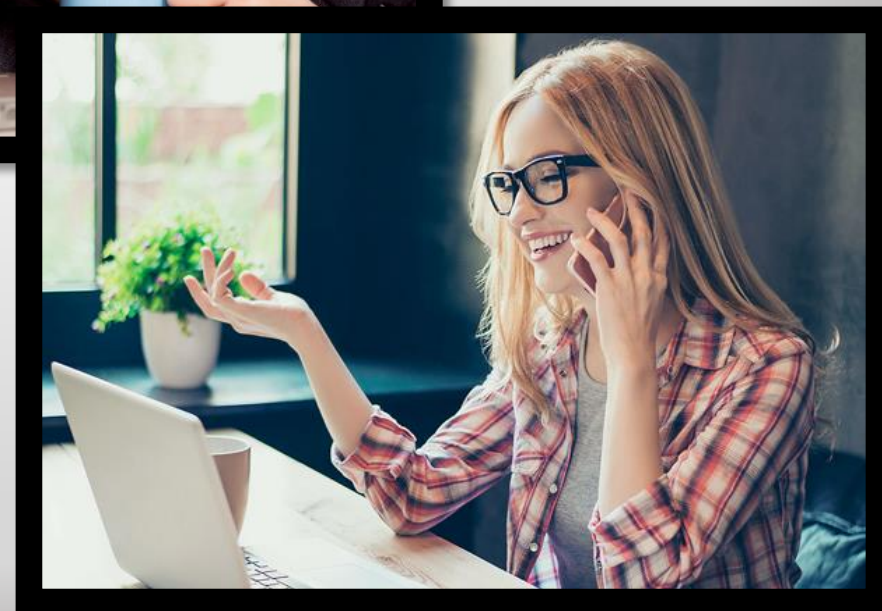
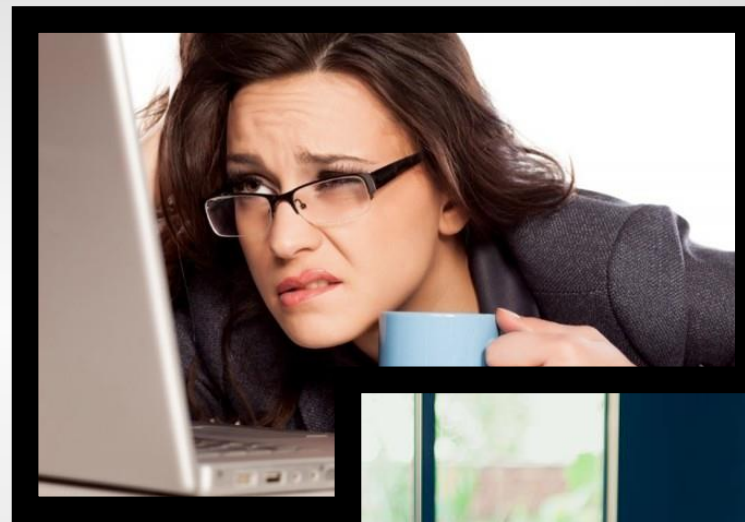
HARD

ARPU

SOFT

Эмпатия

# Преимущества модульного обучения в дистанционном формате

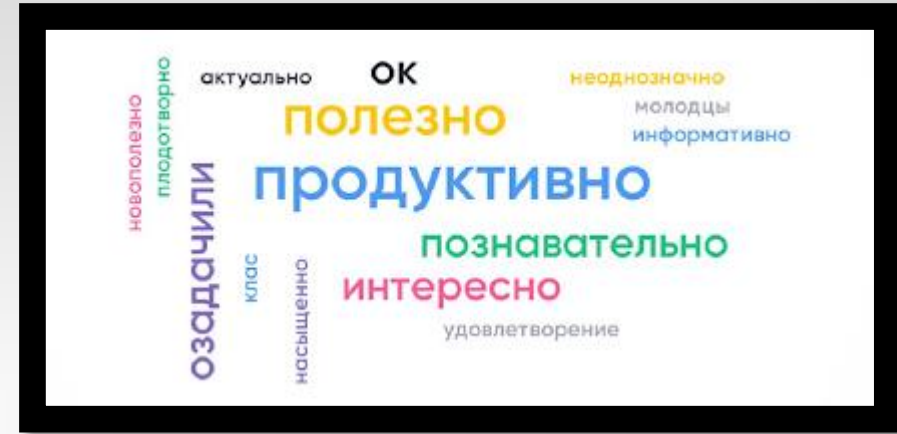


# Нерентабельные варианты





# Дополнительные активности



**Александр!**  
 Добро пожаловать  
 на новый мотивационно-  
 обучающий портал

Прокачай себя: изучи все продукты, техники  
 продаж и приёмы для личной эффективности

**Ростелеком**

viktorina\_perova • 19 часов

## Интегралы и первообразные

### Интегралы

Интеграл — одно из важнейших понятий математического анализа, которое возникает при решении задач о нахождении площади под кривой, пройденного пути при неравномерном движении, массы неоднородного тела, и тому подобных, а также в задаче о восстановлении функции по её производной (неопределённый интеграл). Упрощённо интеграл можно представить как аналог суммы для бесконечного

### Формулы интегралов

$$\int x^p dx = \frac{x^{p+1}}{p+1} \quad (p \neq -1)$$

$$\int \frac{dx}{x} = \ln|x|$$

$$\int \frac{dx}{x^2+a^2} = \frac{1}{a} \arctan \frac{x}{a} \quad (a \neq 0)$$

$$\int \frac{dx}{x^2-a^2} = \frac{1}{2a} \ln \left| \frac{x-a}{x+a} \right| \quad (a \neq 0)$$

$$\int \frac{dx}{\sqrt{a^2-x^2}} = \arcsin \frac{x}{a} \quad (|x| \leq a)$$

$$\int \frac{dx}{\sqrt{x^2+a^2}} = \ln|x + \sqrt{x^2+a^2}| \quad (a \neq 0)$$

$$\int \frac{dx}{\sqrt{x^2-a^2}} = \ln|x + \sqrt{x^2-a^2}| \quad (|x| \geq a)$$

$$\int e^x dx = e^x$$

$$\int a^x dx = \frac{a^x}{\ln a} \quad (a > 0, a \neq 1)$$

### Неопределённый интеграл

— это совокупность всех первообразных данной функции.

*Таблица неопределённых интегралов*

### Определённый интеграл

Определённый интеграл от функции  $F(x)$  на отрезке  $[a,b]$  - предел интегральных сумм при стремлении диаметра разбиения к нулю, если он существует независимо от разбиения и выбора точек внутри элементарных отрезков:

$$\int_a^b f(x) dx = \lim_{\Delta x_i \rightarrow 0} \sum_{i=1}^n f(\xi_i) \Delta x_i$$

### Первообразная

#### Свойства первообразной.

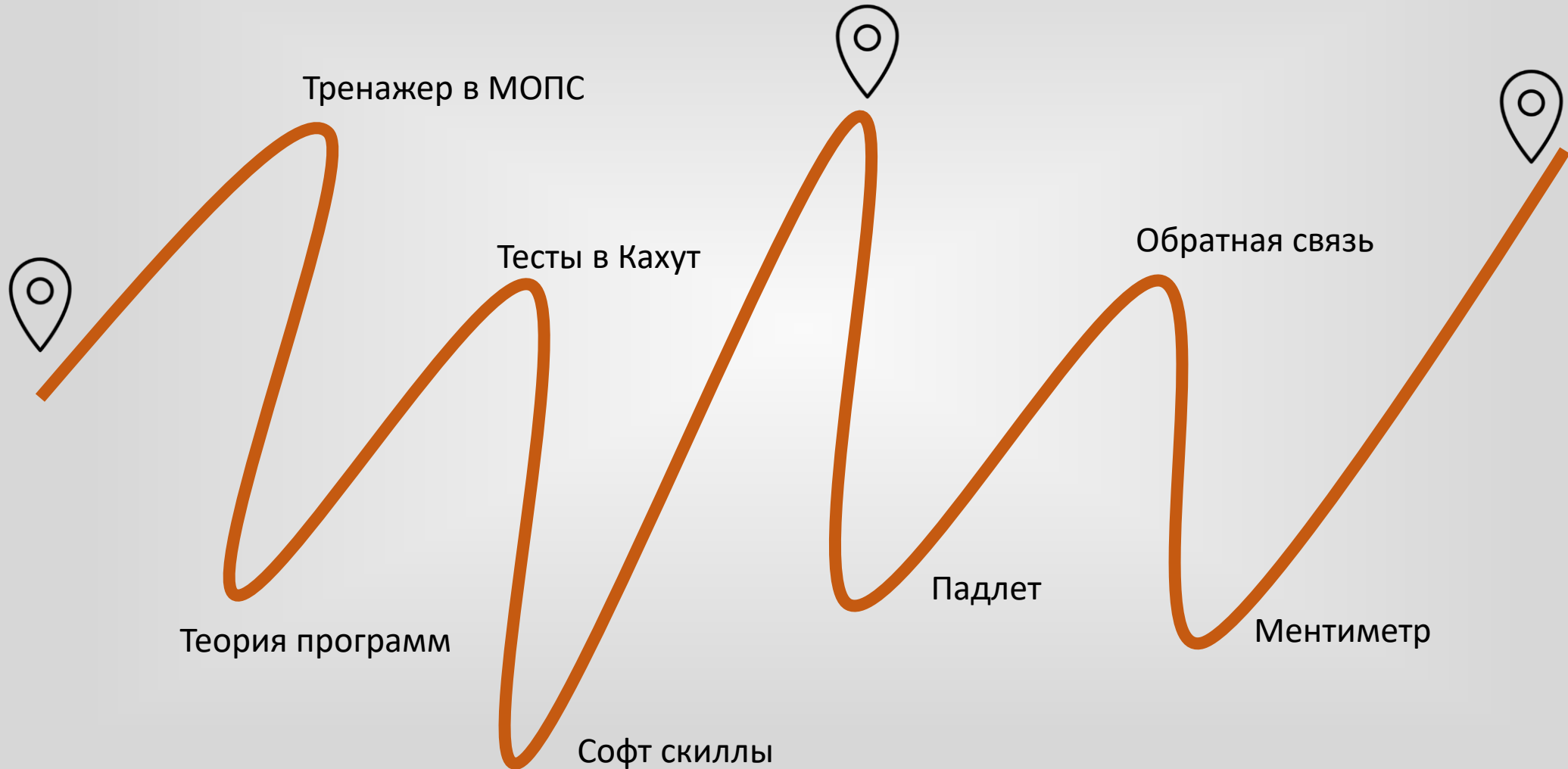
Функция  $F(x)$  называется первообразной для функции  $f(x)$  на заданном промежутке, если для любого  $x$  из этого промежутка  $F'(x) = f(x)$ .

#### Основное свойство первообразной.

Если функция  $F(x)$  является первообразной для функции  $f(x)$  на данном промежутке, а  $C$  — произвольной постоянной, то функция  $F(x)+C$  также является первообразной для функции  $f(x)$ , при этом любая первообразная для функции  $f(x)$  на данном промежутке может быть записана в виде  $F(x)+C$ , где  $C$  — произвольная постоянная.

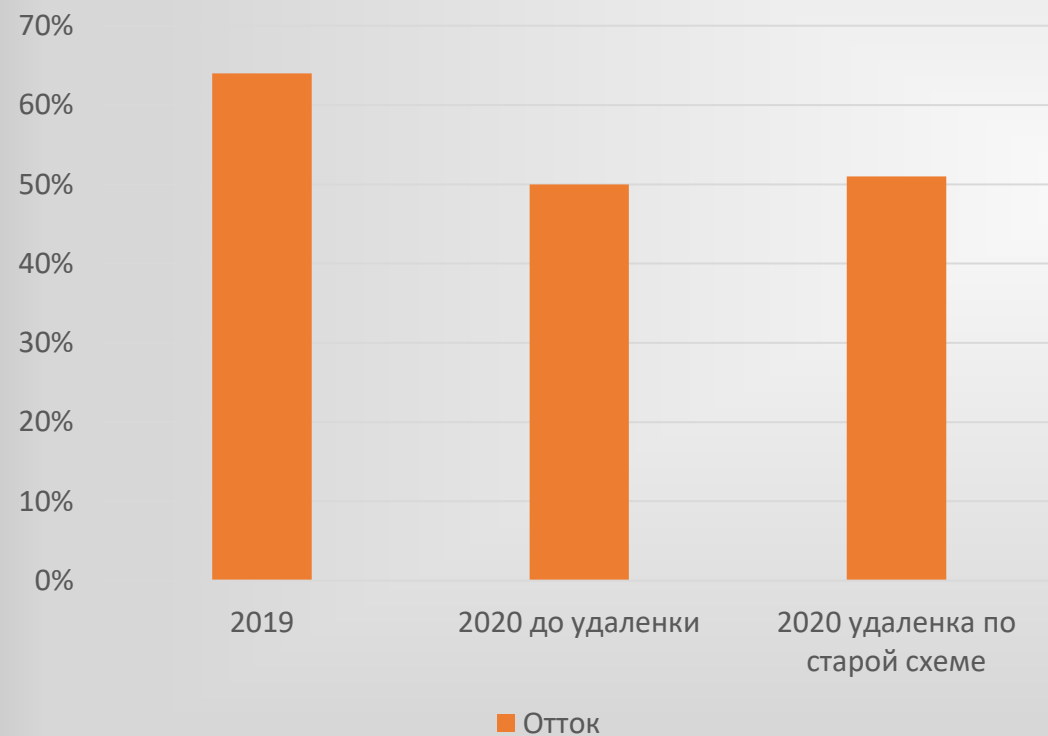
$y = f(x)$	$y = F(x)$
0	$C$
0	$C$
1	$x$
$x$	$\frac{x^2}{2}$
$x^n (n \neq -1)$	$\frac{x^{n+1}}{n+1}$
$\frac{1}{x}$	$\ln x $
$\frac{1}{x^2}$	$-\frac{1}{x}$
$\frac{1}{x^3}$	$-\frac{1}{2x^2}$
$\cos x$	$\sin x$
$\sin x$	$-\cos x$
$e^{ax}$	$\frac{e^{ax}}{a}$
$\frac{1}{e^{ax}}$	$-\frac{1}{a} e^{-ax}$
$\frac{1}{x^2}$	$-\frac{1}{x}$

# Как построить модульное (блочное) обучение

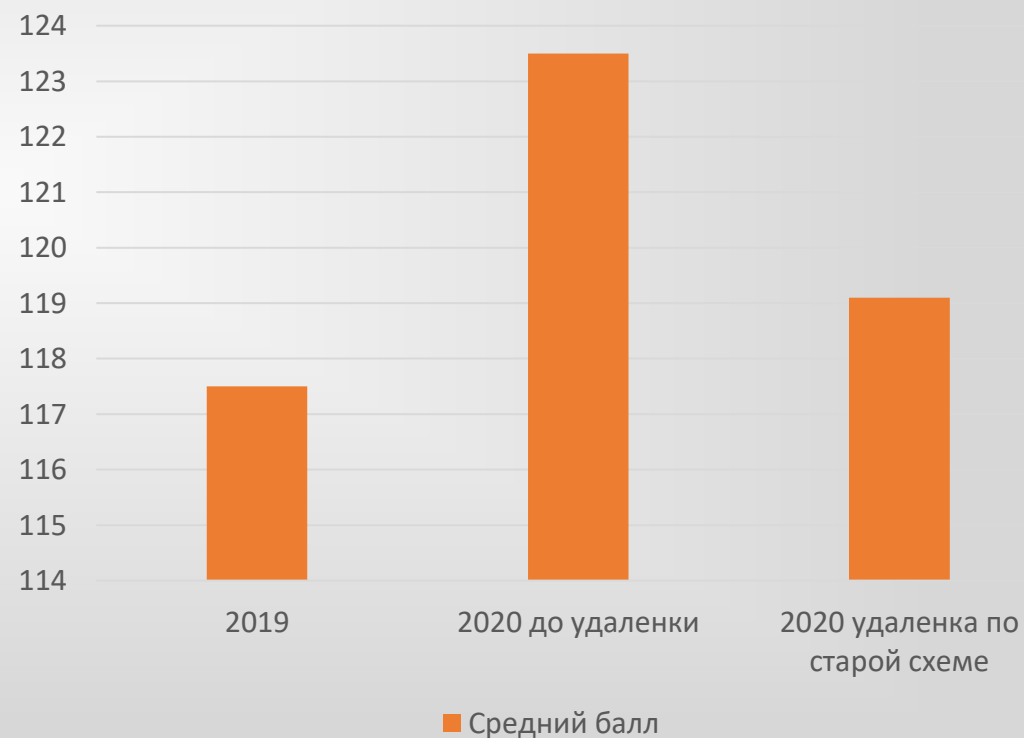


# Опыт переноса программы без изменений

## Отток сотрудников в процессе обучения



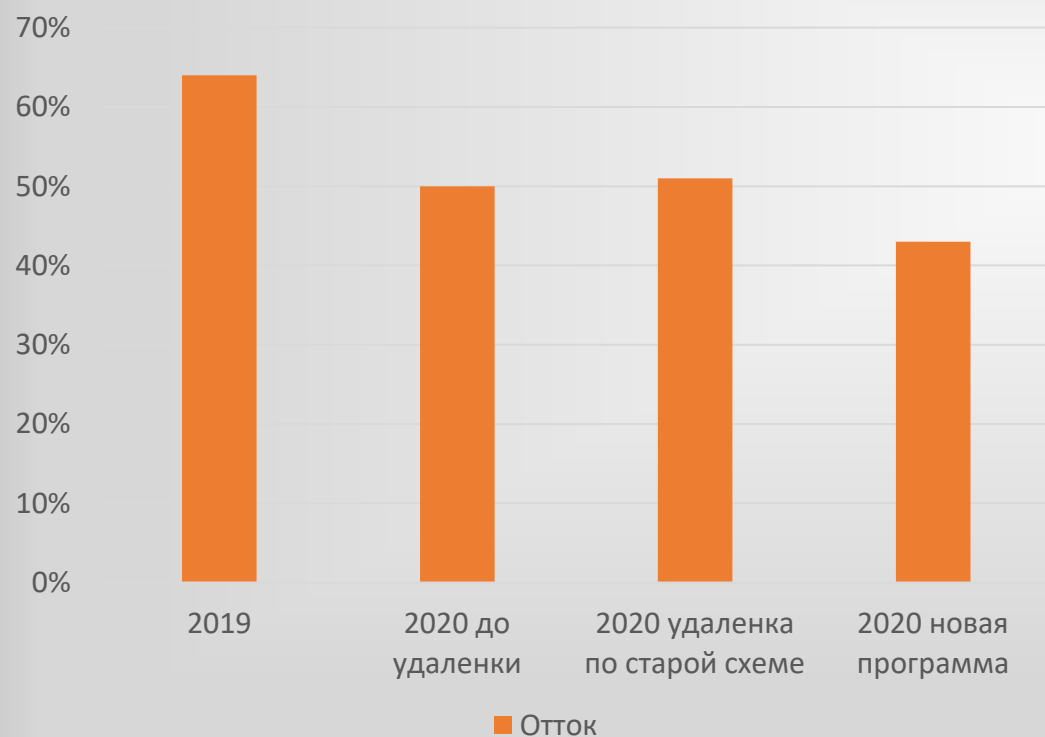
## Средний балл за итоговый экзамен



# После введения новой программы

## Отток сотрудников в процессе обучения

## Средний балл за итоговый экзамен



# Построение тренингов по новой модели

Welcome

ЕКПО

Wink

ЕЛК + Бонусы

Стандарты ведения  
диалога

Замена оборудования

Удержание

Переезд

Отстройка от  
конкурентов

ARPU

Технологии

Галактический квест

Эмпатия

Техкарты

Конвергент

Продажи

Расчеты

Сторителлинг

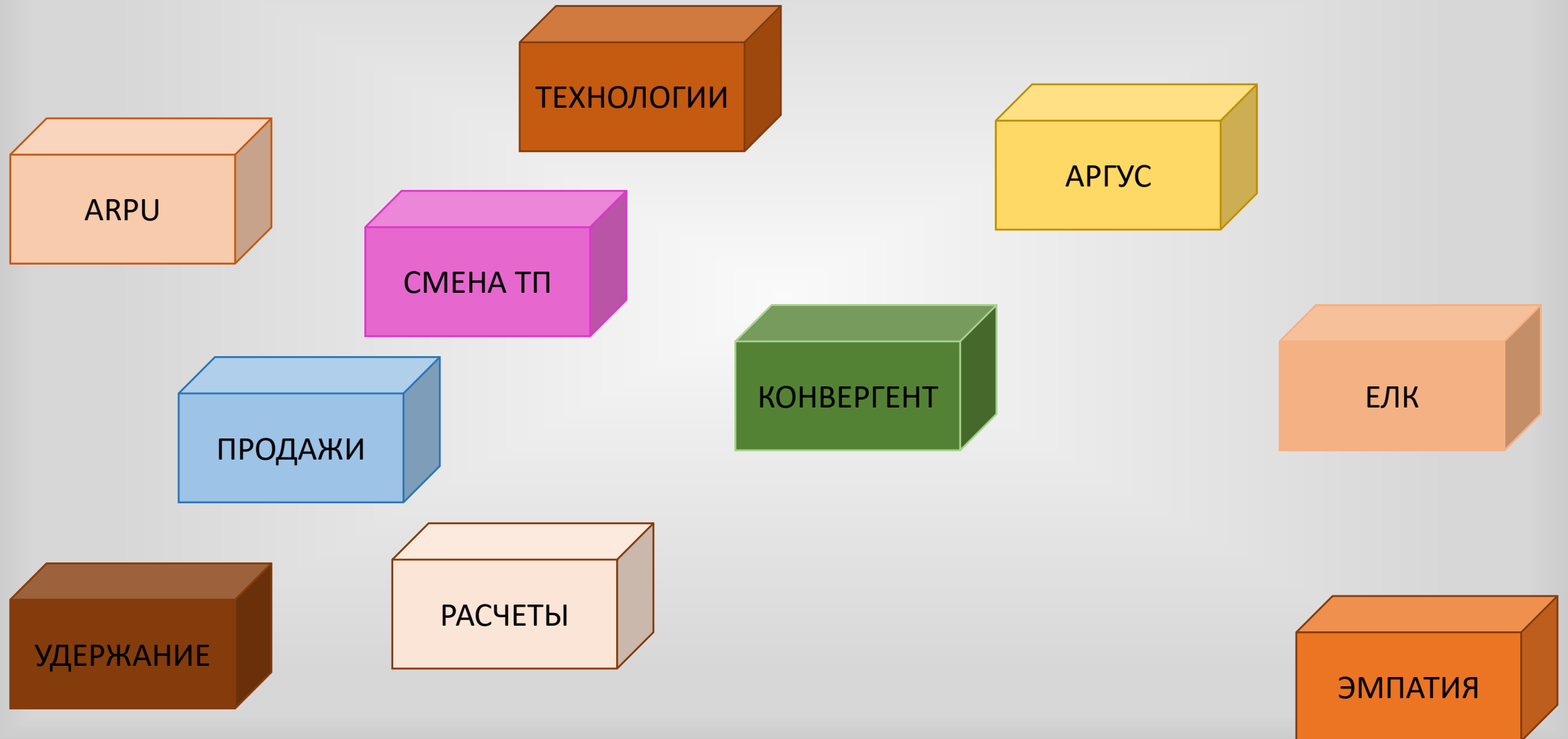
Стандарты

обслуживания техблок

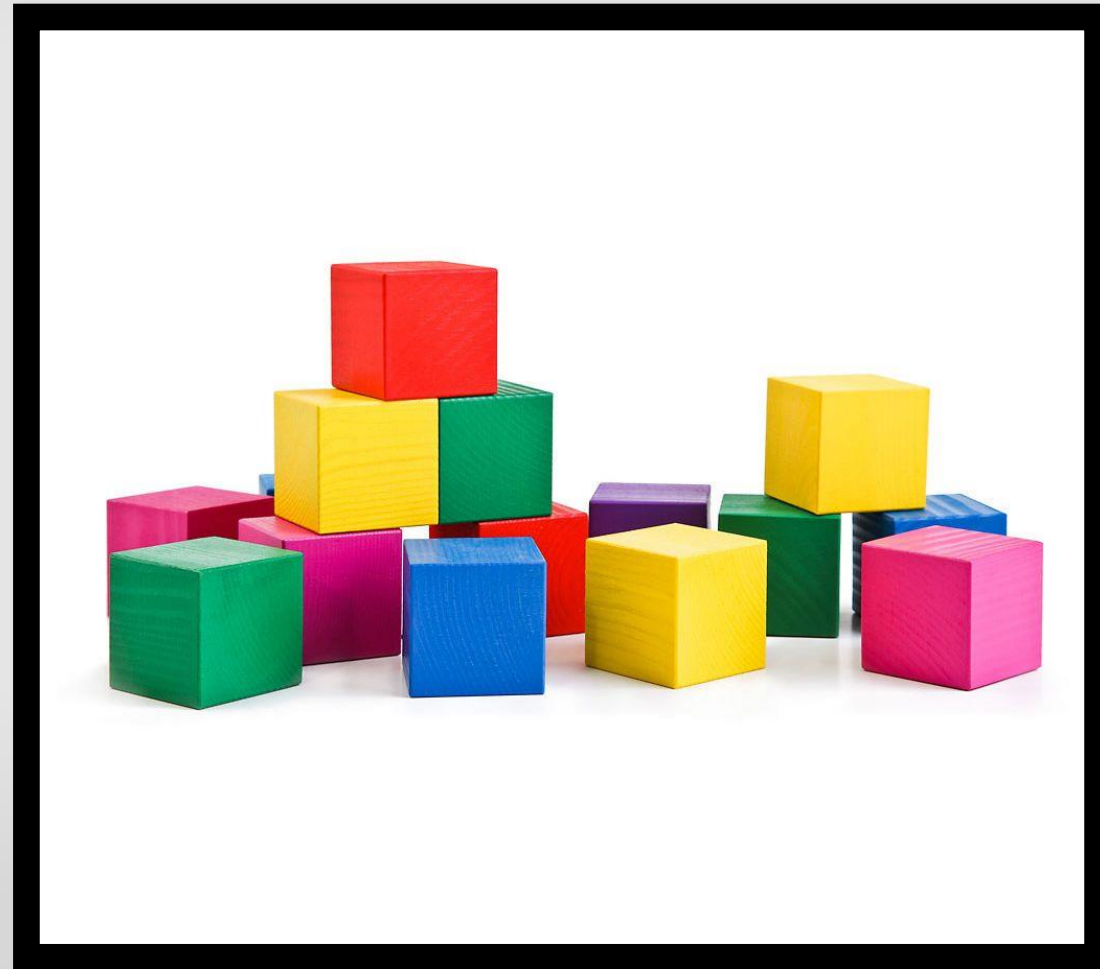




# Создание обучения для других РФ



# Преимущества нового формата обучения



# Привязка обучения к геймификации

## Витрина призов

<b>Такси</b> 3 800 Подробнее	<b>Кресло (аренда)</b> 6 900 Подробнее	<b>Фитнес-браслет</b> 1 5100 Подробнее	<b>Монитор (аренда)</b> 6 900 Подробнее	<b>Колонка</b> 3 5700 Подробнее	<b>VR-очки</b> 2 2800 Подробнее	<b>Клавиатура</b> 4 9700 Подробнее
<b>Мышь</b> 3 1800 Подробнее	<b>Маска с инд. дизайном</b> 8 900 Подробнее	<b>Power Bank</b> 3 1900 Подробнее	<b>Ежедневник</b> 5 900 Подробнее	<b>Блокнот и ручка</b> 44 300 Подробнее	<b>Max % по чек-листу</b> 1 12900 Подробнее	<b>Добавить диалог в чек-лист</b> 3 2600 Подробнее

Анонс    Купить приз    След. страница

Ростелеком

## Условия конкурса

[Посмотреть полные правила](#)

- 1  
Обслуживай и сохраняй  
Рейтинг  
→  
Список участников
- 2  
Учись  
Кошелек  
→  
Баланс и история покупок
- 3  
Зарабатывай и копи  
Росмаркет  
→  
Витрина призов и магазин
- 4  
Покупай

↑

## Учебный план

Увеличить продажи, подняться в рейтинге, а также заработать дополнительные баллы, можно пройдя курсы

**Новый курс**

Видеосервис Wink  
**Тарифная линейка - Предлагать КОМБО пакеты выгодно!**

Курс о том, какие тарифы и услуги входят в тарифную линейку Ростелеком

[Подробнее](#)

**Новый курс**

Мобильная связь  
**Мобильная связь + Опция Wink**

Курс о преимуществах мобильной связи от Ростелеком и возможностях опции Wink для наших абонентов.

[Подробнее](#)

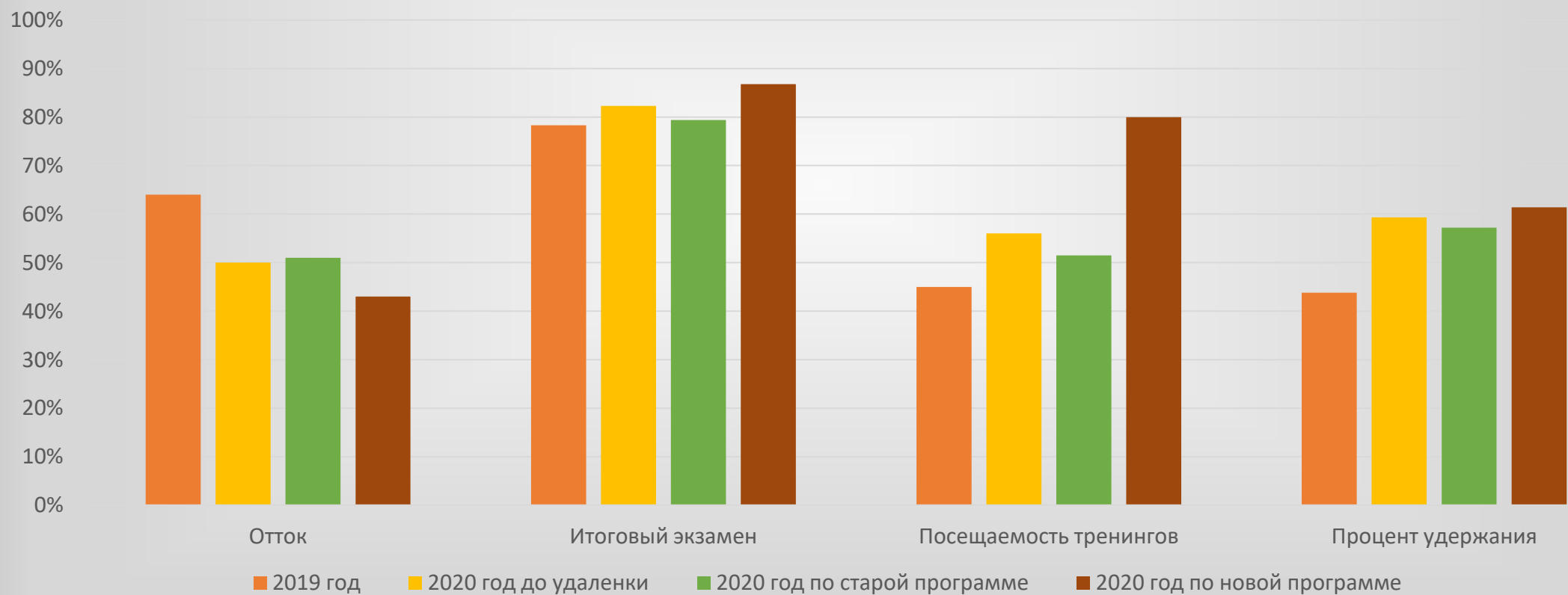
	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
31	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	1	2	3	4	

## Витрина призов

<b>Сокращенная смена</b> 2 3900 Подробнее	<b>День к отпуску</b> 1 9000 Подробнее	<b>Замена смены</b> 6 3900 Подробнее	<b>Возможность опоздать</b> 6 1300 Подробнее
<b>Дополнительный перерыв</b> 44 700 Подробнее	<b>Главная роль видеоролике</b> 1 3900 Подробнее	<b>Роль второго плана</b> 2 1300 Подробнее	<b>Индивидуальный тренинг</b> 3 6500 Подробнее

# Итог, основные показатели и их повышение

Общая динамика показателей





# НАШИ КОНТАКТЫ



Александр  
Миловзоров



Олеся  
Карпухина