

ШКОЛА ТРЕНЕРОВ

Развитие навыка обучения

Александр Жуков, Директор по персоналу





CALLTRAFFIC

современный центр коммуникаций и эксперт в управлении клиентским опытом.

главное сервисное направление бизнеса российского инвестиционно-технологического холдинга [Original Group](#).

1500 +

Рабочих мест операторов

3000 +

Сотрудников

140 +

КЛИЕНТОВ

12

ЛЕТ НА РЫНКЕ

12

ПЛОЩАДОК





ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

Повышение уровня **качества** и снижение **оттока** с проектного обучения за счет повышения **компетенций** внутренних специалистов по обучению



ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Разработка **модели компетенций** специалистов по обучению

Ассесментом внутренних специалистов по обучению

Разработка **программы обучения**

Внедрение системы **оценки качества проектного обучения**

Стандартизация учебных материалов (методологический стандарт оформления).

Разработка гибкого формата обучения в школе как онлайн, так и офлайн.

СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ ПО ОБУЧЕНИЮ

Директор по персоналу

Операционный директор

Руководитель отдела обучения и развития

Менеджер проектов

Руководитель площадки

Администратор
Системы
дистанционного
обучения

Руководитель
направления
развития продаж

Методист

Тренер площадки

Специалисты по
обучению
проектов





УЧАСТНИКИ ШКОЛЫ

Школа тренеров для:

1. специалистов по обучению / тренеров,
2. специалистов отдела контроля качества,
3. супервайзеров,
4. старших операторов и
5. других сотрудников в чей функционал входит **внутреннее обучение**



МОДЕЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ





ИСПОЛЬЗУЕМ

CallTraffic Academia

CallTraffic Academia interface showing navigation tabs: [Личный кабинет](#), [Календарь](#), [Объявления](#), [Все курсы](#), [Создать курс](#).

Course categories:

- Кадровый резерв
- Высшая лига
- Тематическая Пятница

Категории курсов:

- Магазин Эврика (3)
- Обязательные курсы (8)
- Открытые курсы (25)
- Проектное обучение (22)
- Тестирование сотрудников по проектам (10)
- Школа специалистов отдела контроля качества (1)
- Школа тренеров для специалистов по обучению
 - Школа тренеров для специалистов по обучению (2)
 - Архив Школы СПО (2)
 - Школа тренеров для экспертов по обучению (2)

Обратная связь

2339 МТС ШПД
 Дата: 2021-07-05
 Город: Саратов

Тренеры:
 • Янина Варвара

Оцените качество работы обучающего тренера (объясняет понятно и доступно)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Оцените качество учебных материалов (оформлены качественно, простые для изучения)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Оцените насколько легко усваивался материал?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Оцените техническую организацию обучения (при удаленном обучении – хорошее качество интернета и звука; при очном – нравится помещение, удобные стулья, достаточно света и воздух, комфортная температура)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Вы сдали экзамен?

Да Нет

Ваши пожелания по улучшению процесса обучения к компании?

Ваши пожелания...

[Закончить опрос](#)

[Очистить форму](#)

CallTraffic interface for a webinar session. Header: **Original Group** Добро пожаловать в вебинарную комнату CallTraffic.

Features:

- Экран:** Покажите свой экран другим участникам
- Чат:** Присылайте сообщения в общем и приватном чате
- Камера:** Проводите видео встречи
- Аудио:** Общайтесь с использованием звука
- Доска:** Рисуйте вместе на общей доске
- Опросы:** Опрашивайте участников, для подключения в любое время
- Быстрая ссылка:** Не устанавливайте приложения, для подключения к конференции

CallTraffic (Глобальная коммуникация)

Учебные группы

Период с: Период по:
 Дата с: Дата по:

[Добавить тренера](#) [Удалить](#)

Поиск по код/наименованию...

Код	Дата	Конечная дата	Наименование	Очковые
2339	2021-07-05	2021-07-21	МТС ШПД	Очковые
2345	2021-06-22	2021-06-23	МТС ШПД	Очковые
2334	2021-06-21	2021-06-25	МТС ШПД	Дистанционные
2343	2021-06-24	2021-06-29	МТС ШПД	Очковые
2342	2021-06-23	2021-07-01	МТС ШПД	Очковые
2341	2021-06-21	2021-06-30	МТС ШПД	Очковые
2292	2021-06-21	2021-06-25	МТС ШПД	Очковые
2327	2021-06-21	2021-06-25	МТС ШПД	Очковые
2328	2021-06-21	2021-07-02	МТС ШПД	Очковые
2336	2021-06-21	2021-06-25	МТС ШПД	Очковые
2261	2021-06-16	2021-06-16	МТС ШПД	Очковые
2333	2021-06-28	2021-06-29	МТС ШПД	Очковые
2321	2021-06-16	2021-06-32	МТС ШПД	Дистанционные
2307	2021-06-17	2021-06-25	МТС ШПД	Дистанционные
2332	2021-06-24	2021-07-02	МТС ШПД	Очковые
2329	2021-06-21	2021-06-23	МТС ШПД	Очковые

Журнал посещений

Период с: Период по:
 Дата с: Дата по:

[Перечень слушателей](#) [Журнал посещений](#) [Экспертная ведомость](#) [Справочник типов периодов](#)

Печатная форма

Сотрудник	2021-06-24	2021-06-25	2021-06-26	2021-06-27	2021-06-28	2021-06-29	2021-06-30	2021-07-01	2021-07-02	Причина	Протокол
Лазулин Сергей Романович	0	0	-	-	0	0	0	0	0	-	0
Храброва Ирина Сергеевна	0	0	-	-	0	0	0	0	0	-	0
Фокина Алёна Андреевна	0	0	-	-	0	0	0	0	0	-	0
Касильова Ангелина Павловна	0	0	-	-	0	0	0	0	0	-	0
Тригоров Илья Сергеевич	0	0	-	-	0	0	0	0	0	-	0
Долгова Надежда Александровна	0	0	-	-	0	0	0	0	0	-	0
Стрельникова Елена Александровна	0	0	-	-	0	0	0	0	0	-	0
Показатель											
наполненный отток	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00		
отток	0,00	0,00	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00		
наполненный отток 2-й день	-	0,00	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00		
отток 2-й день	-	0,00	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00		

[Закрыть журнал](#)



1 СПЕЦИАЛИСТ

10 блоков

2 ЭКСПЕРТ

6 блоков

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ

представляет собой **двухуровневую** модульную систему подготовки общей продолжительностью **3,5 месяца**, которая включает в себя **16 блоков**

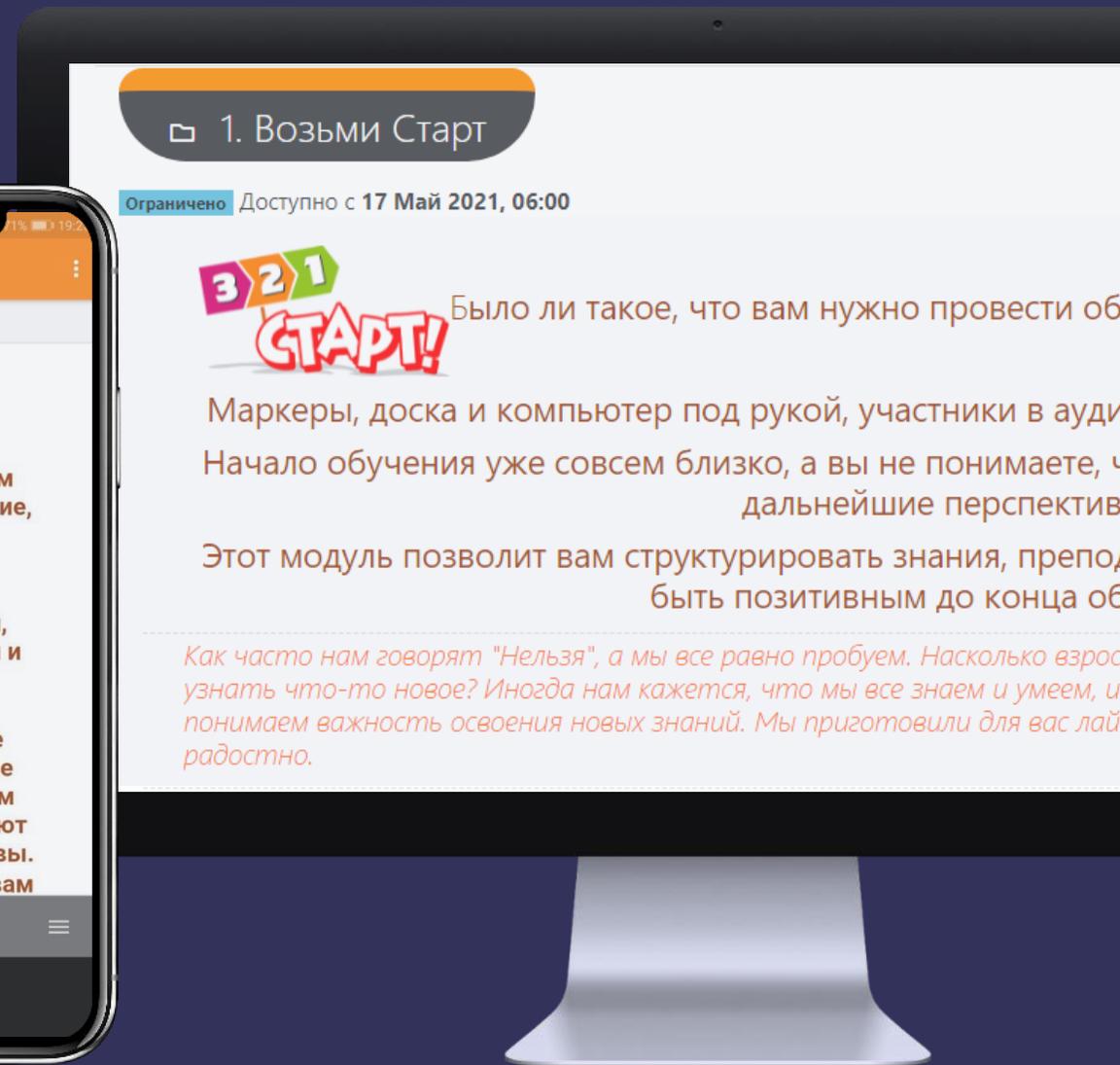


ФОРМАТ

Теория под рукой

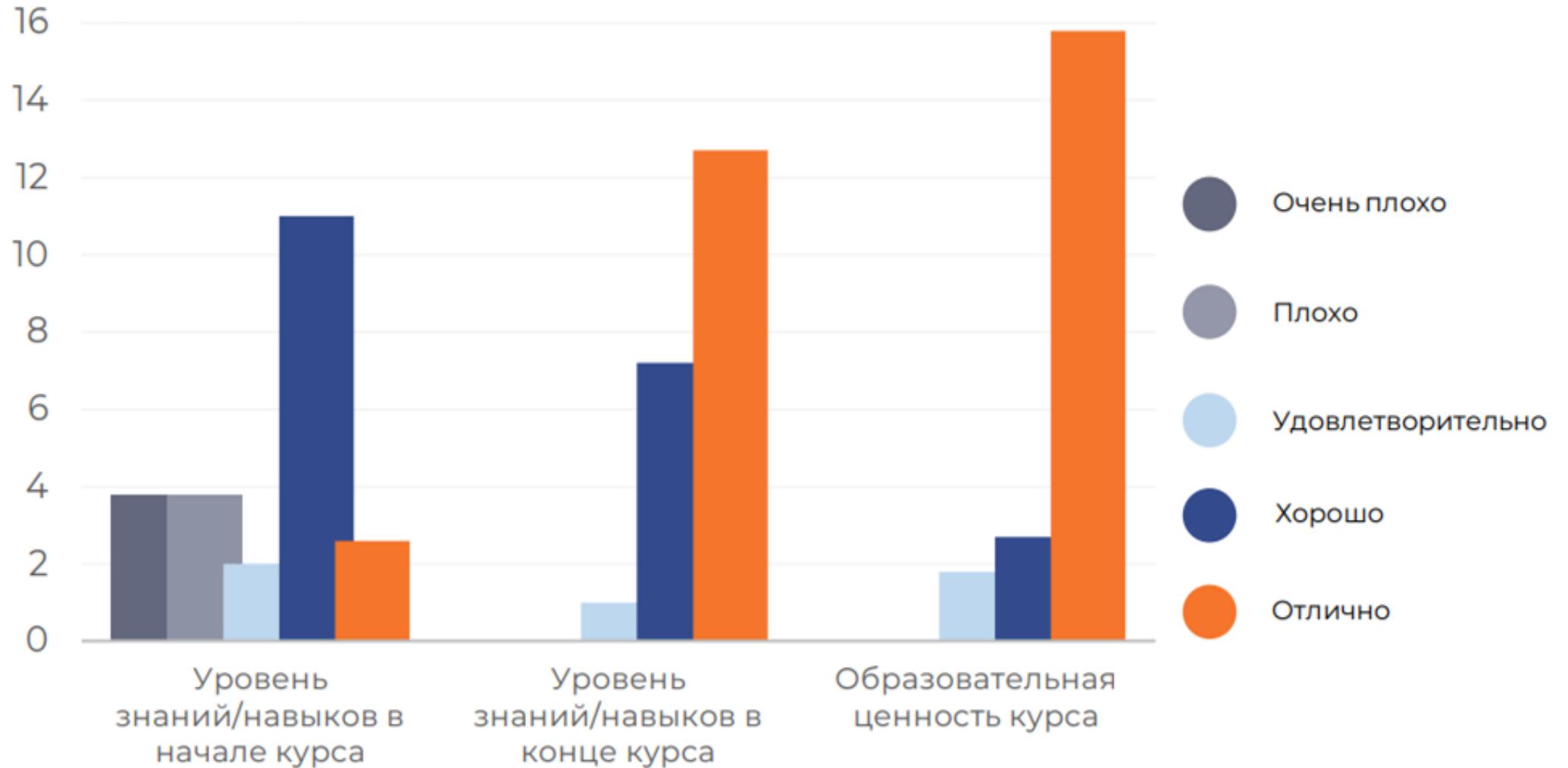
Очная отработка навыков и работа в группах

Пост тренинг





УРОВЕНЬ ЗНАНИЙ





КАЧЕСТВО ОБУЧЕНИЯ ВЫРОСЛО

■ июн.20 ■ май.21



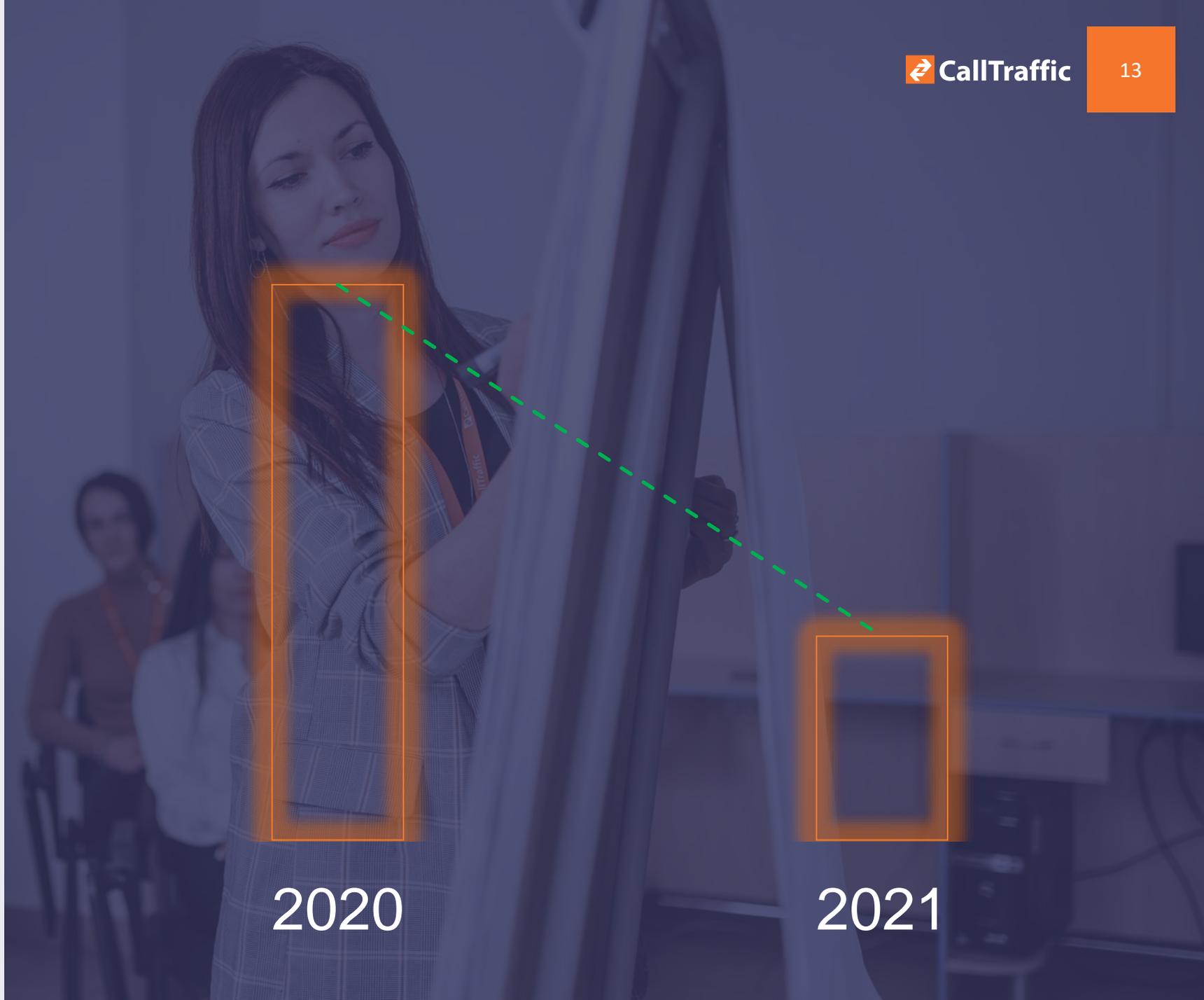


СНИЖЕН ОТТОК С ОБУЧЕНИЯ НА

15%

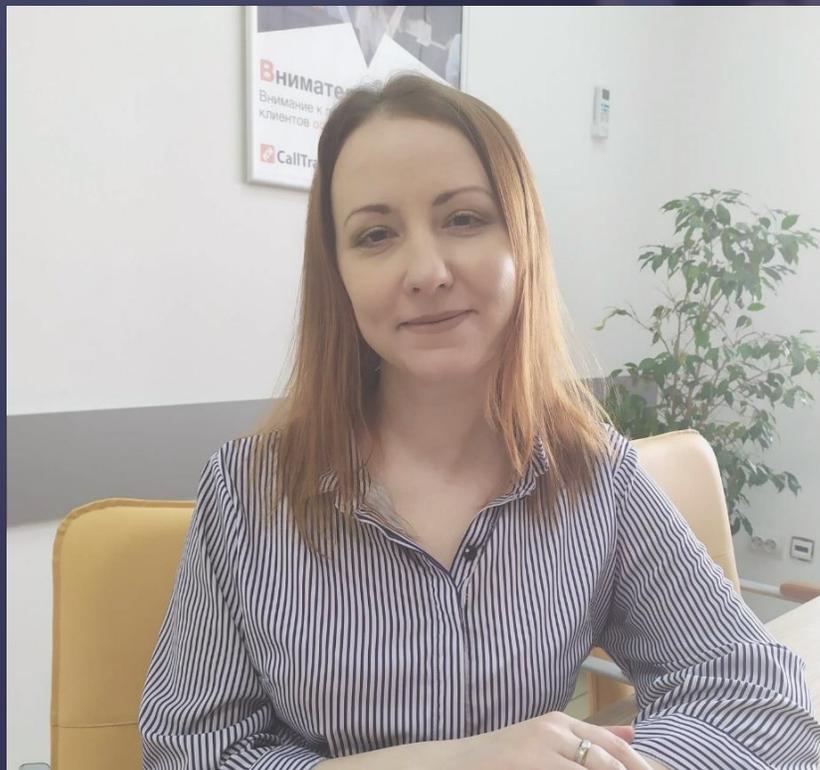
2020

2021





Победитель Всероссийского конкурса тренеров



в секции
Университета
Правительства
Москвы

с лучшей
программой
обучения по кейсу
«Правила деловой
коммуникации и
делопроизводство»





АКАДЕМИЯ CALLTRAFFIC

- Школа тренеров стала частью Академии CallTraffic (ключевой составляющей системы подготовки и удержания талантов)





ЖУКОВ Александр

A.Zhukov@original-group.ru
[+7-909-633-60-61](tel:+7-909-633-60-61)
www.job.calltraffic.ru



Спасибо за
внимание!

