

Групповое наставничество

Трансформация адаптации новых сотрудников

Hoff

«ECCS - 2025»





2009 год – открытие
первого магазина
в Москве



61
действующий
магазин



50
магазинов
формата гипер



11
магазинов
мини-формата



7000
профессиональных
сотрудников

hoff!



27
городов



Онлайн-магазин
hoff.ru



Более 85 000
артикулов



Более 23 млн.
любимых
клиентов



20% сотрудников
растут в компании



Hoff!

Васильева Анастасия

Заместитель руководителя Департамент
информирования клиента

Экспертиза:

Персонал

Проекты:

Воронка отбора кандидатов
Программа вводного обучения
Система наставничества
Кузница кадров
Гибридный/Удаленный формат
Отчет само мотивации
Корпоративная культура



Кто мы?



3 площадки или 4 отдела

150+ специалистов



2 направления

Отдел информационного обслуживания

Отдел экспертного обслуживания



Охват клиента 360

Предиктивный IVR

Авто воронка информирования клиента

Чат/Email

Звонки/Голос



Активности

2 млн. закрыто сотрудниками

2 млн. закрыто автопомощниками

Наставничество 2019-2023

Ого, как тут
сложно, и помочь
никто не может

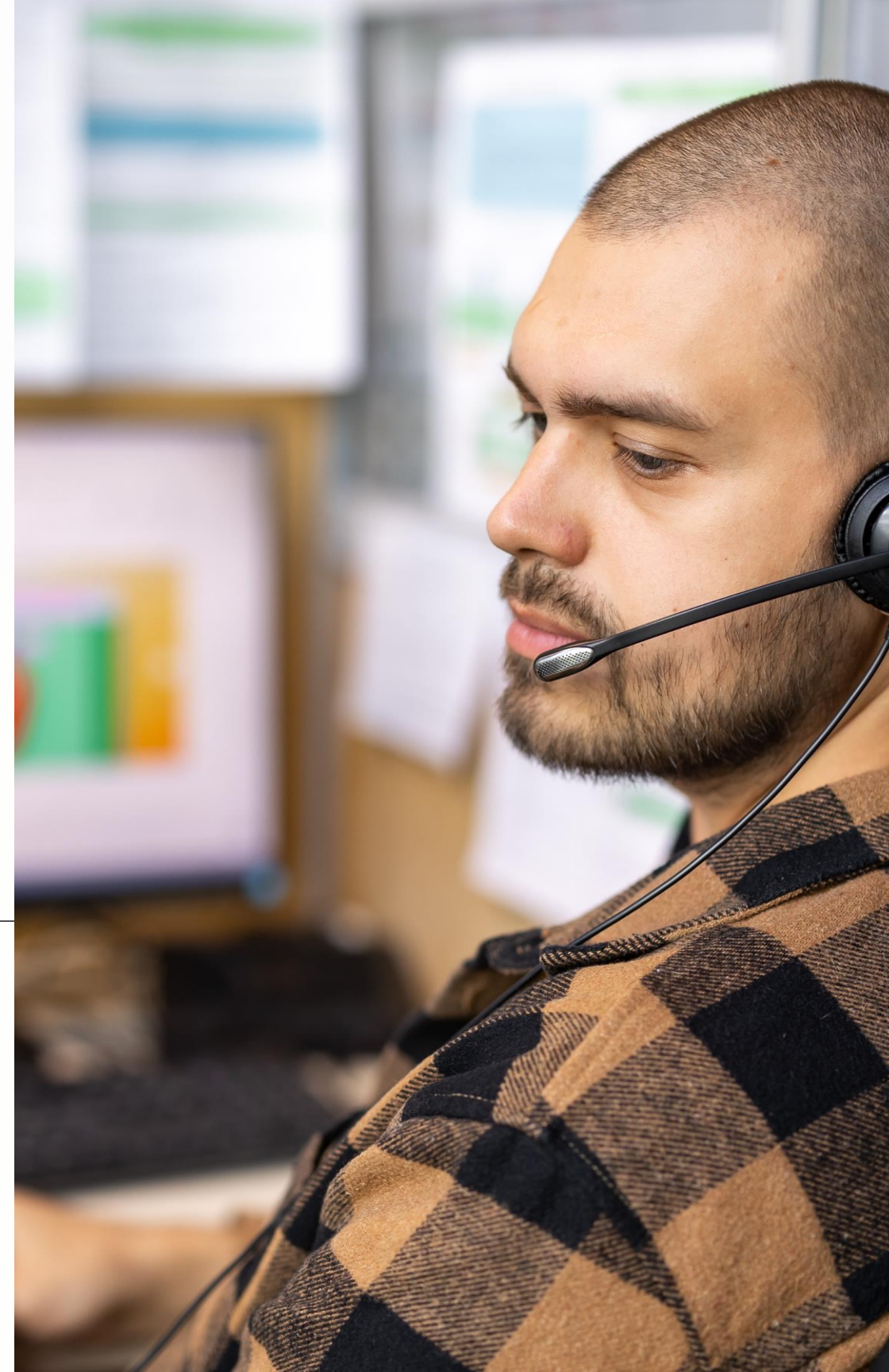
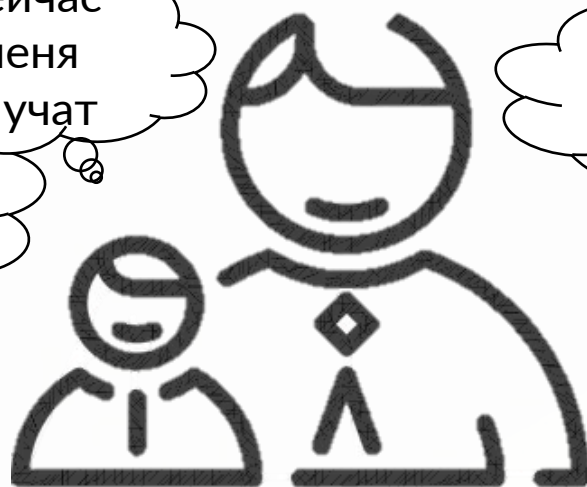
Я же быстро
работаю, почему
такая маленькая
премия?

Сейчас
меня
научат

Когда мне
его/ее
обучать?

Ладно, главное
чтобы она
написал(а) тест

С такой
системой одни
нервы



Выявленные **проблемы**



Ограниченное время наставников

Наставники одновременно выполняли основные задачи, что ограничивало время на обучение новичков



Экспертный подход без учета индивидуальности

Наставники не учитывали индивидуальные потребности новых сотрудников



Недостаточная мотивация наставников

Отсутствие системы оценки работы наставников с новичками снижало заинтересованность



Высокий уровень стресса у новичков

Конкуренция и отсутствие чувства профессиональной безопасности создавали напряженную атмосферу

Решение



Групповое наставничество

– **новый подход к обучению, который объединяет опыт новичка и наставника**

Внедрение группового наставничества



Полная вовлеченность



Обновленная система оптимизирует обучение новых сотрудников, **высвобождая наставников от рутины.**

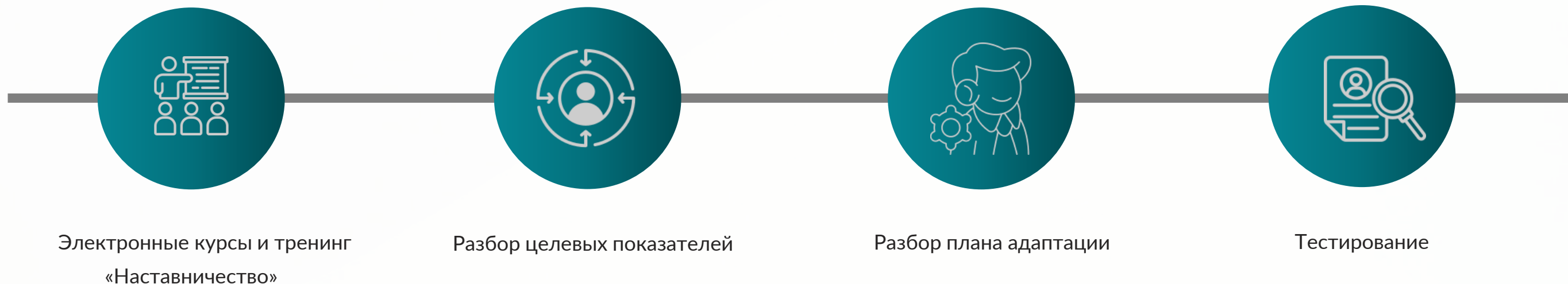
Наставники полностью фокусируются на группах новичков, обеспечивая **100% совпадение в графике** во второй месяц и 20% в третий.

Обучение **до 4 дополнительных новичков** на одного опытного наставника.

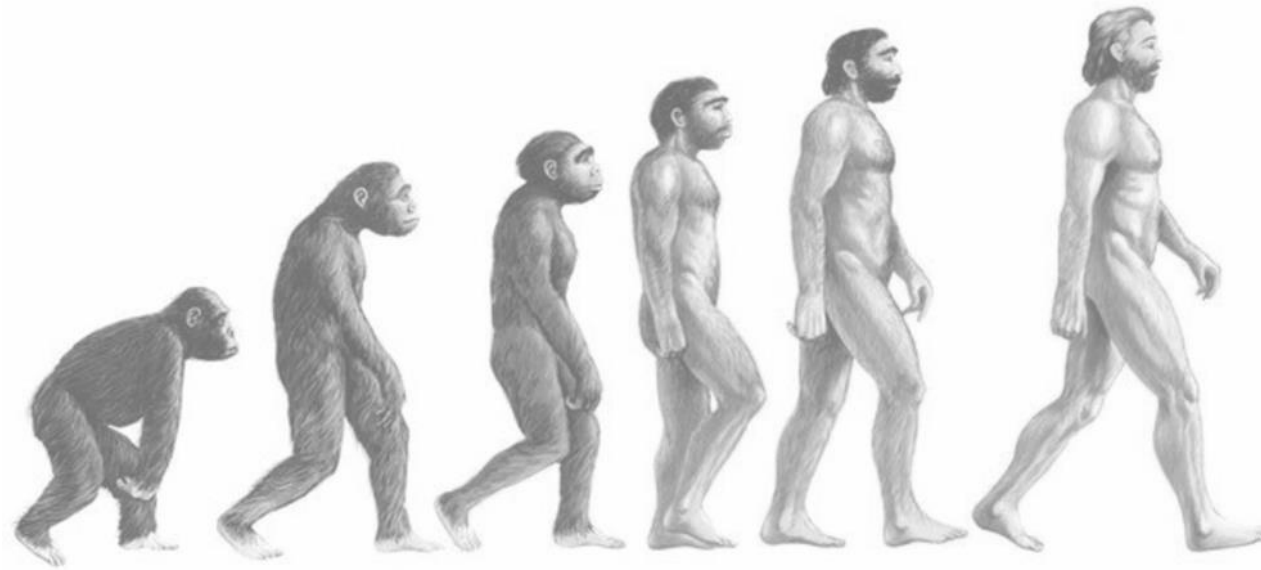
Наставники **всегда рядом**, оперативно реагируя на запросы и фиксируя точки роста для дальнейшей проработки.



Системное обучение наставников



Мотивация наставника 2023 vs 2024



Оценка наставника новичком

Результаты ТК

Рейтинг новичка за 3й месяц работы

Итоговое тестирование

Оценка наставника новичком
Итоговое тестирование

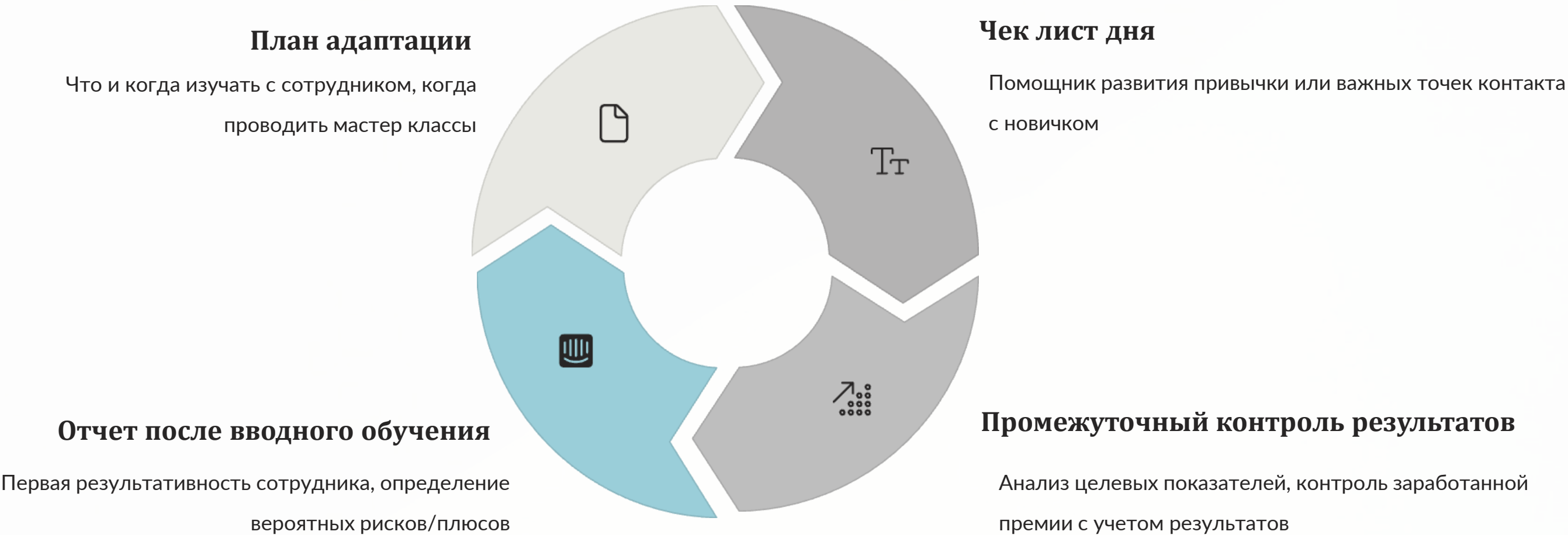
Результат ТК

FCR за 3й месяц работы

АНТ за 3й месяц работы

Еженедельное тестирование

Инструменты или помощники Наставников



Инструменты или помощники Наставников

Отчет после вводного обучения

Первая результативность сотрудника, определение вероятных рисков/плюсов

		Гуляева Валентина Алексеевна	Нечаева Виктория Александровна
Наставник			
тест	Самовывоз	100%	100%
	Доставка	100%	100%
	Просрочка	75%	75%
	Переводы	93%	86%
	Обращения	93%	86%
СИ	Самовывоз	97,5%	95,0%
	Доставка	100,0%	92,5%
	Просрочка	82,5%	97,5%
	Переводы	97,1%	88,6%
	Обращения	95,0%	98,0%
Качество консультации			
ОС от тренера	Риск увольнения/причина	Нет	Возможно, что не справится, проблемы с поиском информации и ПК
	Дисциплина	без нарушений	без нарушений
	Мотивация	Деньги	Карьерный рост
	Точки роста в знаниях/дополнительно о сотруднике	Очень общительна и весела, хорошо идёт на контакт. Информацию усваивает с трудом, но часто что-то записывает и задает вопросы по тому, что прошли, порой про то, что обговорили буквально минуту назад. В АХ ориентируется тяжело, с БЗ также.	В бз не ориентируется абсолютно, путает сайт, лк, бз и портал обучения. В ах также не ориентируется, однако исходящие делает по скрипту отлично, также хорошо считает подъемы и сборку. Проблема именно с поиском информации и владением пк, не понимает основных принципов.

Инструменты или помощники Наставников

Промежуточный контроль результатов

Анализ целевых показателей, контроль заработной
премии с учетом результатов

Неделя жизни с наставником										Тестирование ИС		Премия за новичка	
Подопечный										Подопечный		Балл	
Ошибки в ТК	Астахов Кирилл Лассальевич			0	0	0	0			Тестирование ИС	Астахов Кирилл Лассальевич		
	Пугач Александр Васильевич			0	1	0	0				Пугач Александр Васильевич		
	Тимофеев Павел Сергеевич										Тимофеев Павел Сергеевич		
FCR	Астахов Кирилл Лассальевич	10,0%		15,3%	17,0%	18,1%	20,8%			Премия за новичка	Подопечный		Премия за новичка
	Пугач Александр Васильевич	33,3%		24,8%	12,3%	22,4%	16,2%				Астахов Кирилл Лассальевич		4500
	Тимофеев Павел Сергеевич	7,7%	16,6%								Пугач Александр Васильевич		0
АНТ	Астахов Кирилл Лассальевич	0:08:19		0:08:18	0:07:33	0:07:28	0:06:53				Тимофеев Павел Сергеевич		2000
	Пугач Александр Васильевич	0:11:52		0:08:34	0:08:32	0:08:26	0:07:19						
	Тимофеев Павел Сергеевич	0:06:43	0:08:26										
Еженедельный тест	Астахов Кирилл Лассальевич			75,0%		100,0%	100,0%						
	Пугач Александр Васильевич			100,0%	0,0%	92,0%	91,0%						
	Тимофеев Павел Сергеевич												
Использование телефонии	Астахов Кирилл Лассальевич	66,7%		95,6%	94,5%	96,8%	98,7%						
	Пугач Александр Васильевич	85,7%		94,0%	94,5%	95,4%	95,7%						
	Тимофеев Павел Сергеевич	65,0%	89,8%										
Завершение через телефонию	Астахов Кирилл Лассальевич	44,0%		50,0%	40,0%	44,0%	45,0%						
	Пугач Александр Васильевич	14,0%		43,0%	54,0%	76,0%	69,0%						
	Тимофеев Павел Сергеевич	50,0%	70,0%										
Прослушка	Астахов Кирилл Лассальевич				0,91	0,87	0,98						
	Пугач Александр Васильевич				1,1	1	1						
	Тимофеев Павел Сергеевич												

ФИО наставника

Баранова Милана Александровна

Богданова Алина Александровна

Быханова Оксана Владимировна

Гостюшов Ярослав Владимирович

Даниелян Лусинэ Оганесовна

Ермохина Анна Юрьевна

Лебедь Юлия Павловна

Макарова Екатерина Владимировна

Поликарпова Виктория Алексеевна

Рассохина Светлана Геннадьевна

Реутова Юлия Сергеевна

Селезнев Станислав Валентинович

Итоги изменения



Улучшение отношения к компании

Сотрудники чувствуют поддержку и ценность



Снижение текучести кадров

Больше новичков остаются в компании



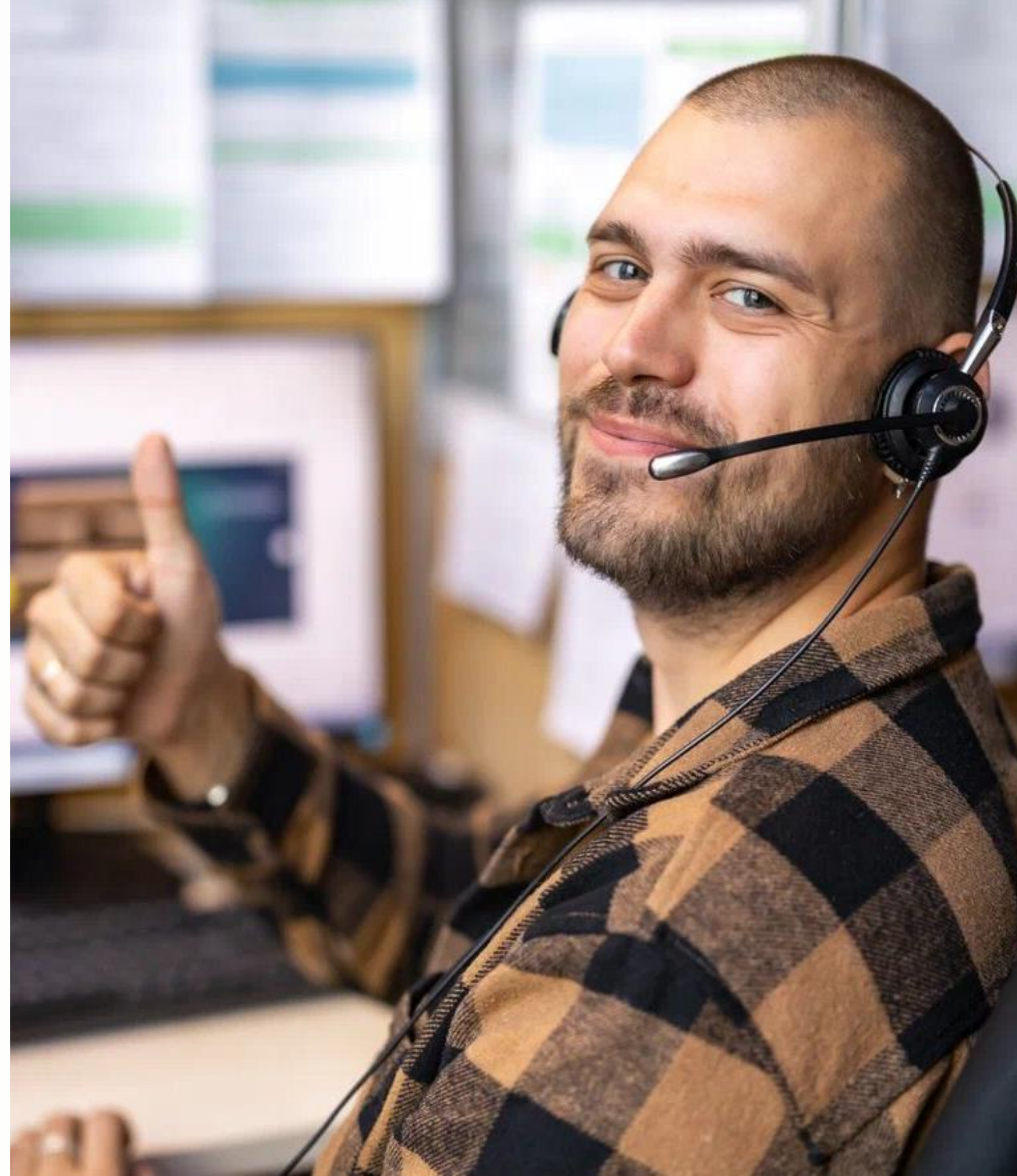
Повышение клиентского опыта

Довольные клиенты активно рекомендуют компанию



Высокие результаты новичков

Быстрое достижение целевых показателей





Влияние нового подхода 2024 vs 2023 сотрудники



Отток на период ИС (11%)

36% vs 40,5%



Знание новичка (+5%)

Рост результатов

87,1% vs 82,9%



Качество (Регламенты +5%)

90% vs 86%



Длительность консультации (АНТ + 9%)

Соответствие норматив стажу

106% vs 97%



Эффективность наставника (+20%)

Премия за каждого сотрудника

96% vs 78%

Экономия

> 1 000 000

Трудоустройство + вводное обучение сотрудников = 350 000

Оптимизация времени наставников = 725 000



Наставничество в эпоху AI и GenAI



Тренды



Интеграция AI в наставничество

Анализ работы сотрудников, предоставление рекомендаций и адаптация обучения под конкретные нужды



Виртуальные помощники и чат-боты

Поддержка новичков в реальном времени, ответы на частые вопросы и направление к необходимым ресурсам



Персонализированное обучение

Индивидуальные обучающие программы, основанные на сильных и слабых сторонах каждого сотрудника

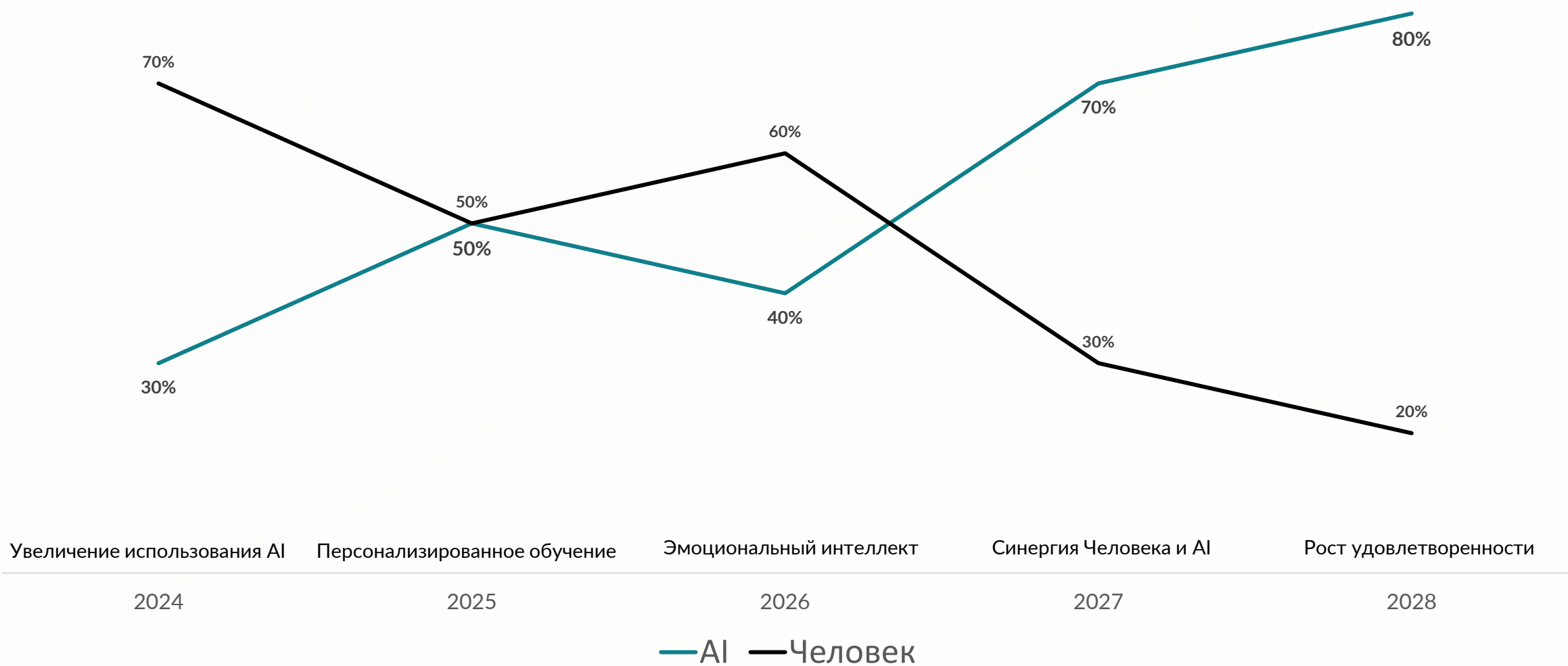


Дистанционное наставничество

Адаптация к онлайн-формату с использованием видеоконференций и виртуальных платформ



Синергия AI и человеческого наставничества



Ключевые источники:

Отчеты ведущих консалтинговых компаний (например, McKinsey, Deloitte), исследующие влияние AI на рабочие процессы.
Исследования о трансформации навыков сотрудников и необходимых компетенций в условиях цифровизации.
Публикации и статьи в специализированных изданиях, посвященные контактным центрам и внедрению AI.
Опросы среди HR и профессионалов в индустрии, касающиеся ожиданий от будущего наставничества.

Наши приоритеты



Баланс технологий и человеческого фактора

Оптимальное сочетание AI-инструментов и личного взаимодействия

Человекоцентричность (70%)



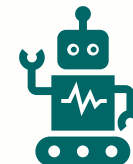
- Обратная связь и поддержка
- Ролевые игры
- Мастер класс или наставничество в паре
- Признание успехов и достижений
- Создание безопасной среды
- Тренинги и коммуникации

Технологии (20%)



- Диалоговые тренажеры
- Тест VR обучения
- Электронные курсы

AI и GenAI (10%)



- Разработка кейсов для ролевых игр
- Оптимизация информации на «простой» язык для новичков
- Составление тестирования
- Генерация рекомендаций в работе с сотрудниками



Hoff!

Васильева Анастасия

Заместитель руководителя Департамент
информирования клиента

AI изменит подход к обучению, делая его более адаптивным и эффективным, при этом человеческие навыки останутся ключевыми для успешного взаимодействия.

Почта Anastasiya.Vasileva2@hoff.ru

Телефон +7 (937) 183-23-05

Телеграм

