



22-23 июня 2021 года

Москва

Видеоролики как инструмент обучения

Вера

Кулебякина

Ростелеком



99

Начни с конца!



Что получили?



Реализовали
идею



4 ролика сняли

80 минут
обучающего
видеоконтента

6 групп обучили



Рост eNPS

Возможность
использовать
ролики в любое
время



24 чел-час
экономия времени
тренера

Экономия
времени
обучаемых



Реализованные принципы





Реализованные задачи



1

**Снизили
трудозатраты
тренера**



2

**Индивидуальный
подход**



3

**Быстрая
настройка
под новые
задачи**



4

**Влияние на
выполнение
показателей**



5

**Повышение
экспертизы и
профессионали
зма**



Видеоролики. Это долго, сложно и дорого?

Для создания ролика



Разработка роликов
для внутреннего
пользователя



Захват экрана
Микрофон
Сервисы для записи
Немного времени
Желание сделать просто
хорошо и удобно



Всегда можно
получить
консультацию
профессионала



Разработка сценария
в команде
Съёмка
Навыки монтажа



Видеоролики. Это долго, сложно и дорого?

Для обучения



Сопровождаем
Оперативно
корректируем



Разъясняем
наиболее частые
вопросы



Консультируем по
сложным
вопросам
Работаем
индивидуально



Обучаем:
работаем с
группами и
экономим время
тренера



Принцип сторителлинга



Актёры вокруг вас!





Актёры

**Эксперты по
работе ПО**

**Эксперты по
клиентскому
сервису**

**Лучшие специалисты
вашего подразделения**

**Коллеги из смежных
подразделений**

Студенты

Друзья

Родственники



В чём плюсы?

**Ролики заменяют тренера
или наставника**

**Ролики сохраняют
все детали**

**Ролики высвобождают время
для проработки сложных
вопросов**

**Высвобождается время
тренера для обратной связи**

Индивидуальный подход



Большая идея



**Ролик –
новый
продукт**



**Комплекс
проверочных
мероприятий**



**Минимальное
участие тренера
в процессе
обучения**

**Тренер
непрерывно
улучшает
процесс, а не
повторяет
материал**



Результаты

Повторные обращения

- 1% от нормативного значения

Рост eNPS

от предыдущего значения



80 минут контента

24 чел-час экономия

Прошли обучение 6 групп

Персонализация обучения



22-23 июня 2021 года

Москва

Спасибо за внимание!

XI Excellence in Customer Contacts

Вера
Кулебякина
Ростелеком