

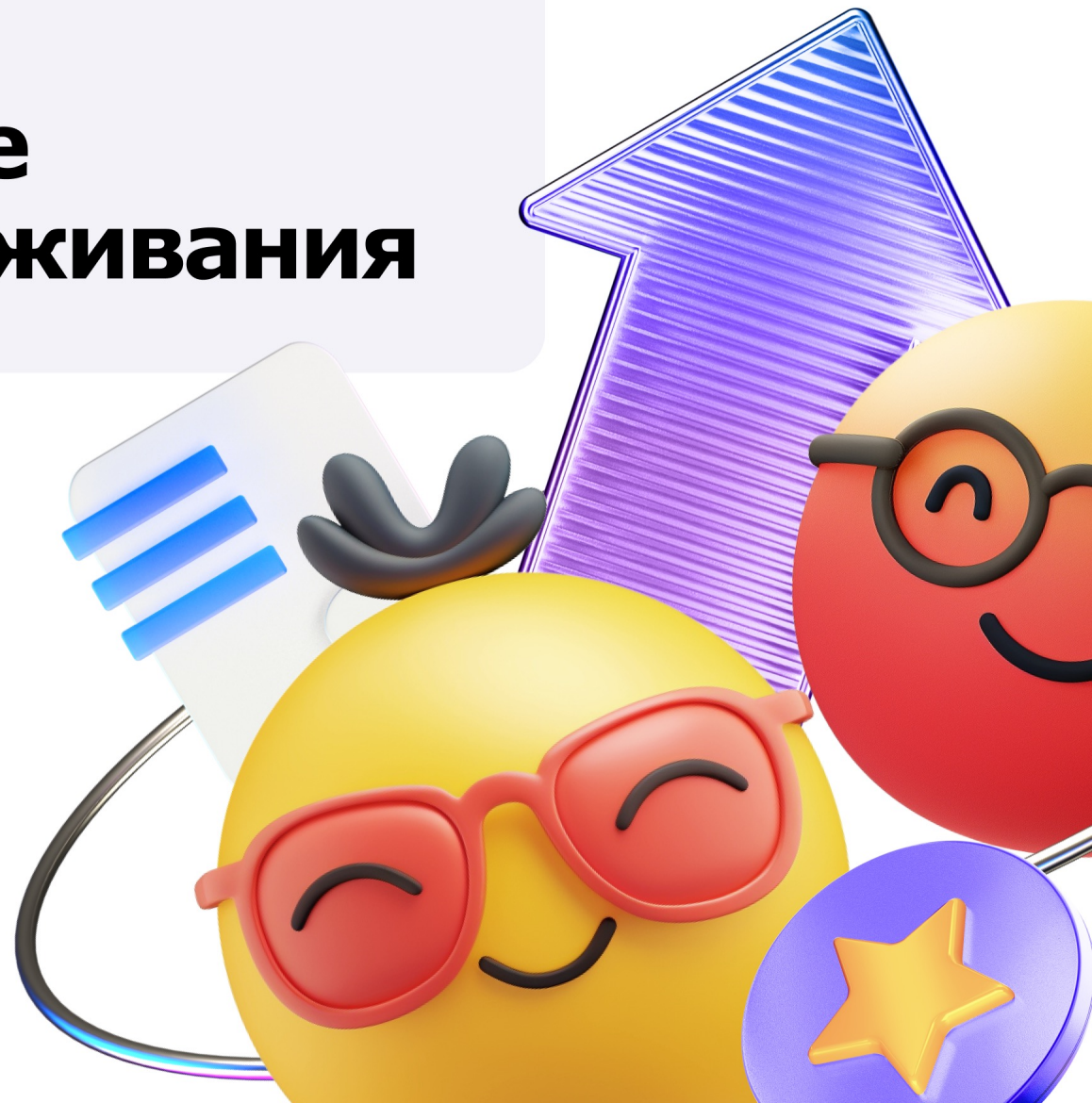
**Academy**

# Как построить обучение для новой линии обслуживания



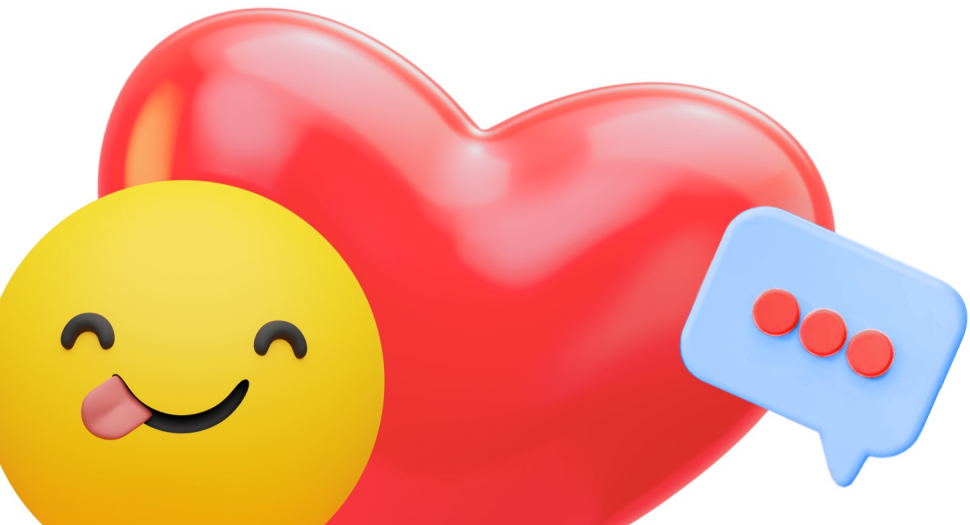
**Анна Мартьянова**

Главный эксперт по проектированию контента



Academy

# Строим обучение НОВОЙ ЛИНИИ



Формируем профиль должности



Формируем профиль кандидата



Исследуем профили



Формируем план обучения

# Миф №1

---

Если переводим внутреннего сотрудника,  
то не нужно продуктивное обучение



Голосовая аналитика

Веерная прослушка

**Знают ли они продукты достаточно,  
чтобы линия функционировала?**

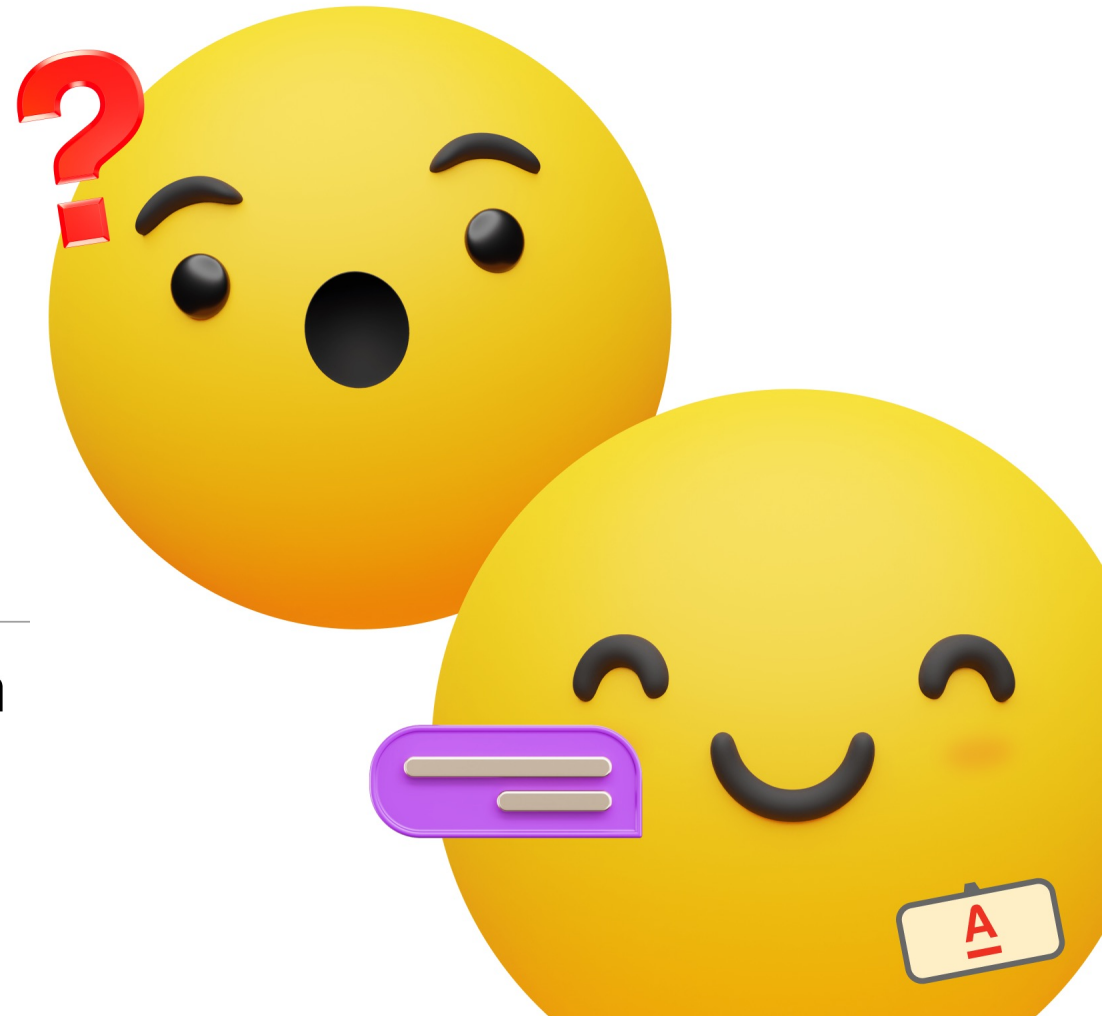
KPI направления

Тестирование, кейсирование, опросники



# Миф №2

Если переводим действующего сотрудника и он не работает достаточно хорошо, то проблема в soft-скиллах



# Строим обучение новой линии



# Миф №3

---

Опытный сотрудник сам кого хочешь обучит



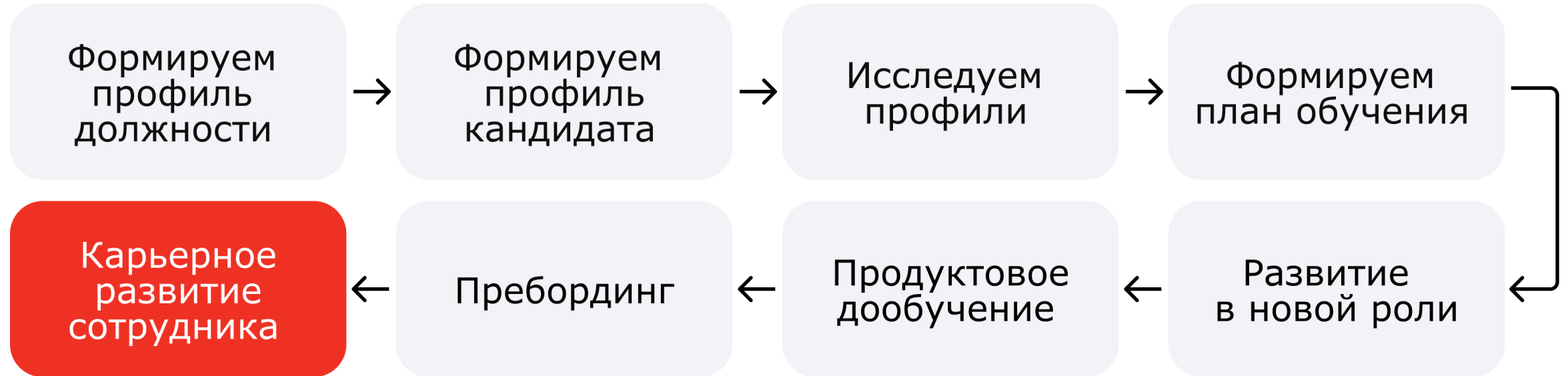
# Миф №4

---

Базовой линии достаточно



# Строим обучение новой линии





# Карьерные маршруты

---

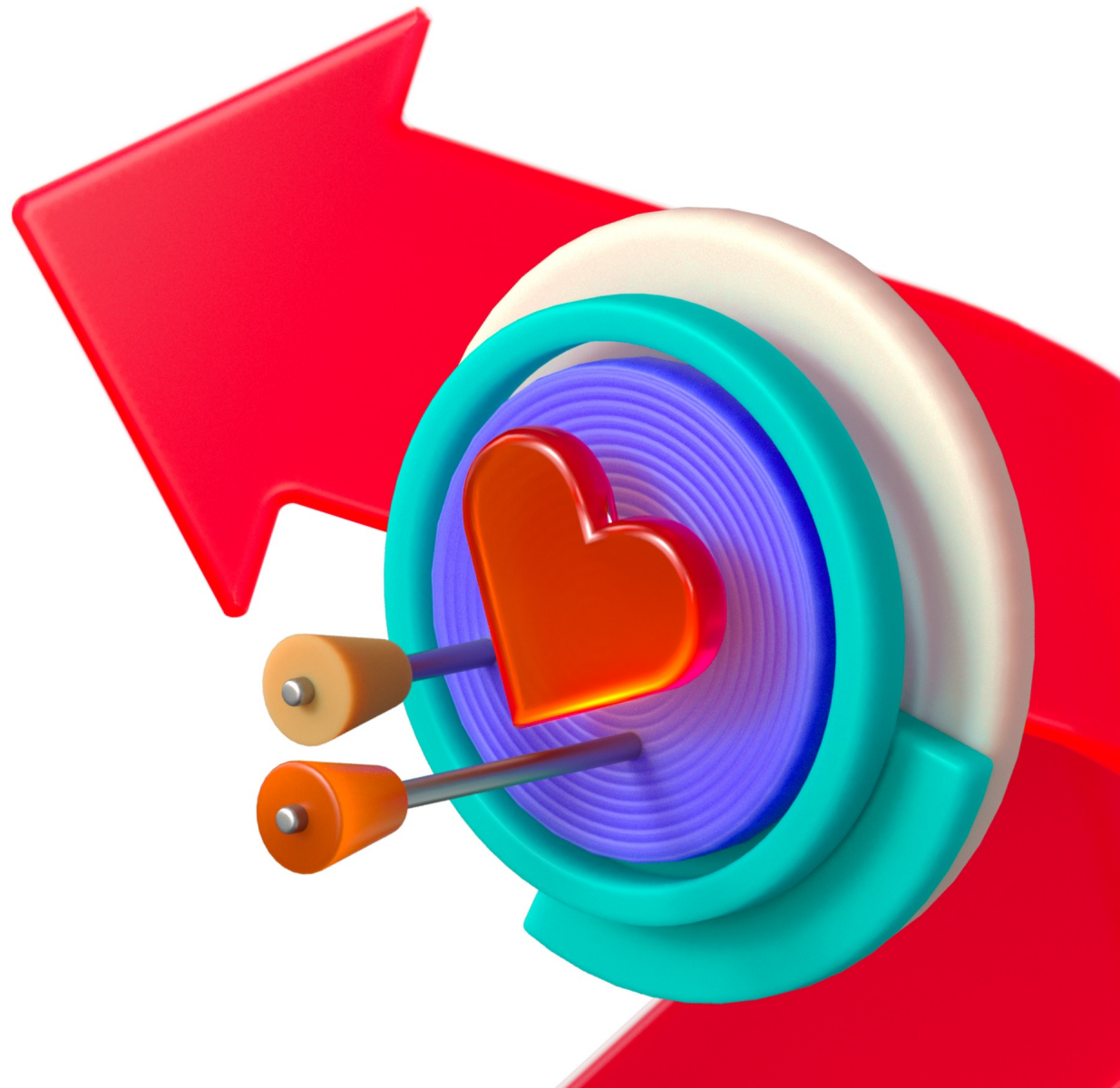
Наставник

---

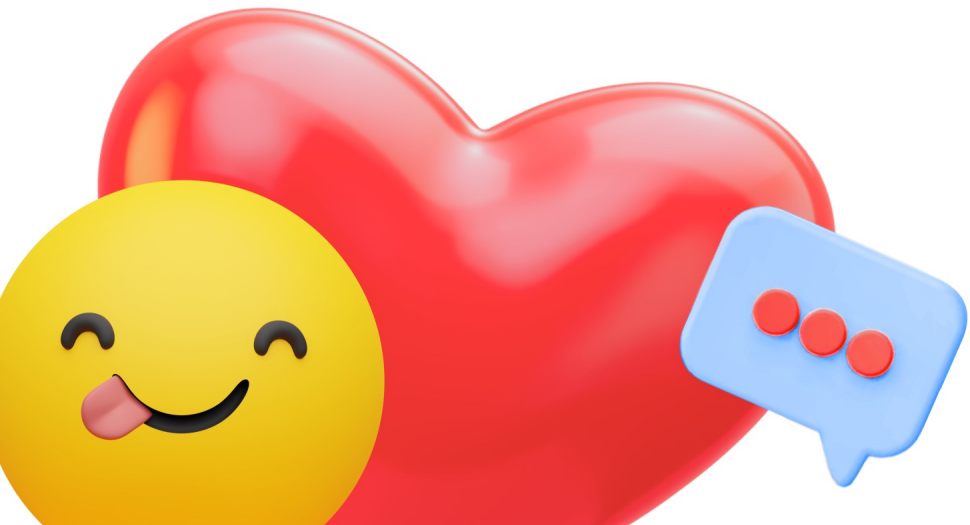
Руководитель

---

БЭК-подразделение  
ГКК, мониторинг



# Что нам говорит, что линия запущена хорошо?



KPI сотрудников

Скорость выхода на KPI

VOE по обучению

eNPS

Текучесть персонала

Exit интервью

# Наши цифры

**315 000**

клиентов сохранили за год работы

**0 → 300**

человек в команде с апреля 2023 по апрель 2024

**236**

длительность разговора  
АНТ

**4,76**

VOC направления

**5**

VOE по обучению

# Линия перешла извне

---

Сохранить важное, не потерять ценное и убрать лишнее



# Миф №4 и №5

---

Надо всё переделать  
Надо всё оставить, как есть

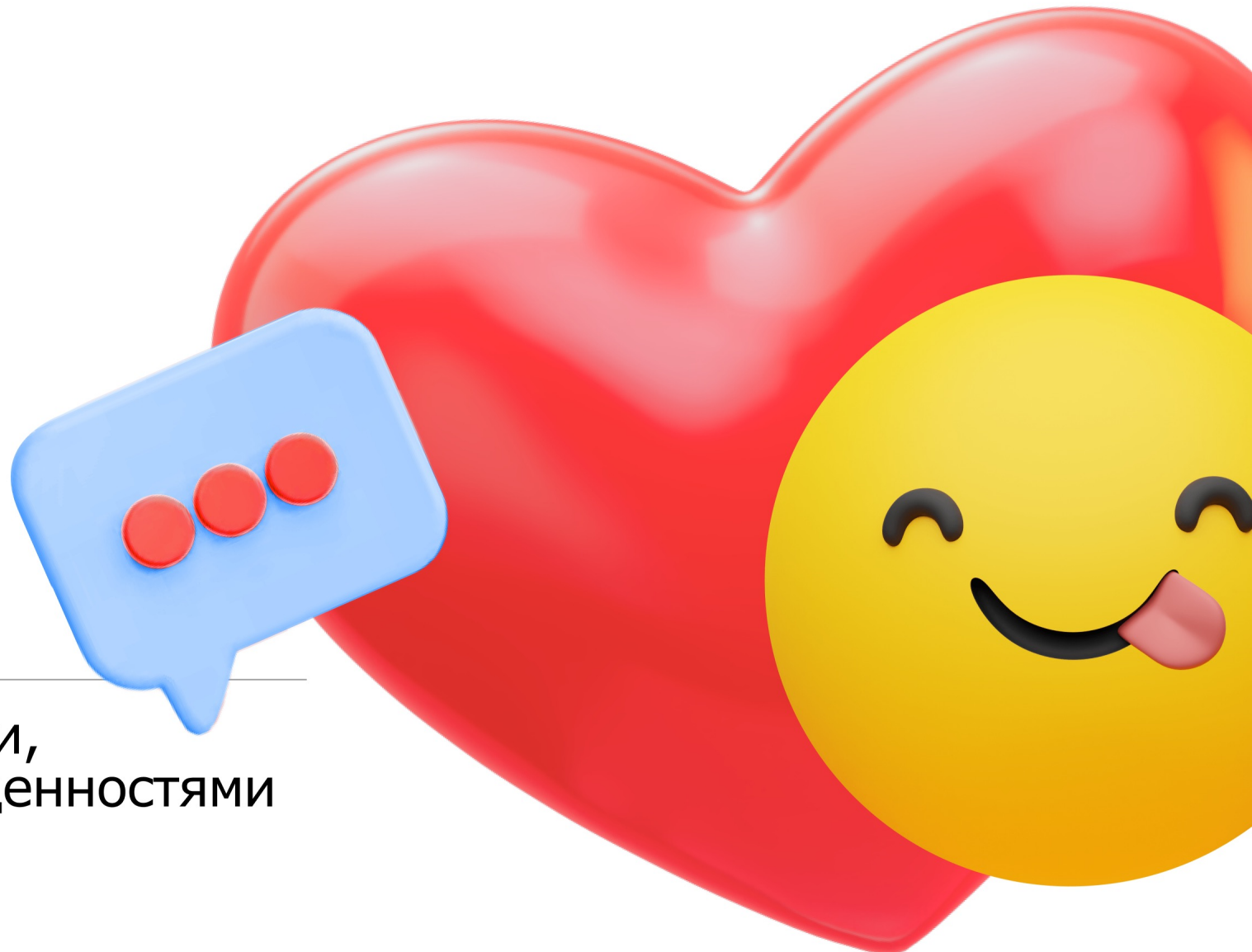




# Миф №6

---

Если уйдут старые сотрудники,  
то возьмём новых с нашими ценностями



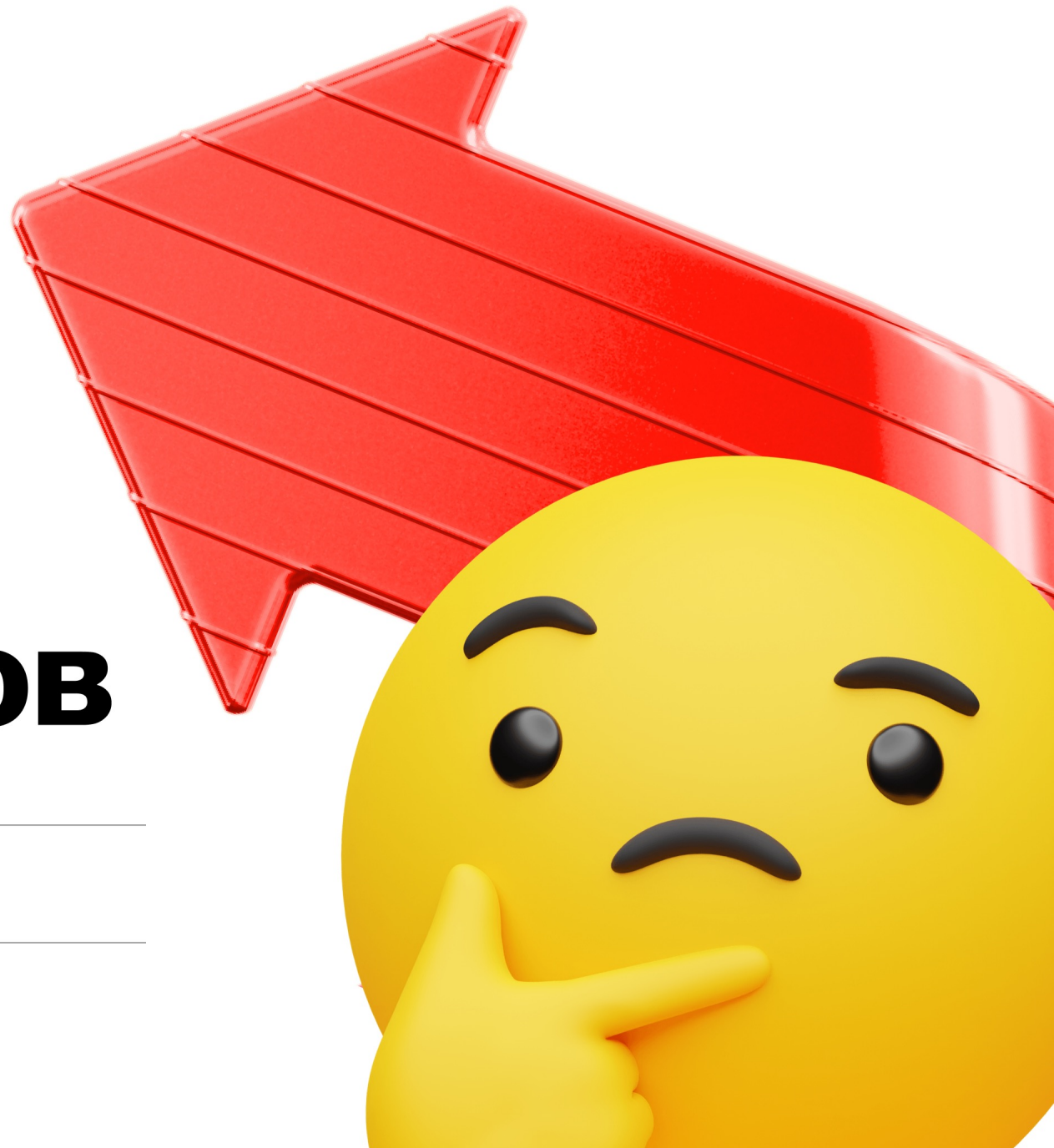
# Смена смыслов

---

В части взглядов на жизнь

---

В части функционала



# Вера в продукт



# Миф №7

Вера в продукт нужна только продавникам





# Смена функционала



Серия видеороликов о команде,  
о целях, задачах, о миссии

Дистанционные курсы и подкасты,  
посвященные новому направлению

Дебат-клубы, кейс-клубы,  
круглые столы



# Работа с сопротивлением

---

Работа с рациональной частью

---

Работа с эмоциональной частью



# Q&A

**Academy**



**Анна  
Мартьянова**

tg: @anni\_martyanova

