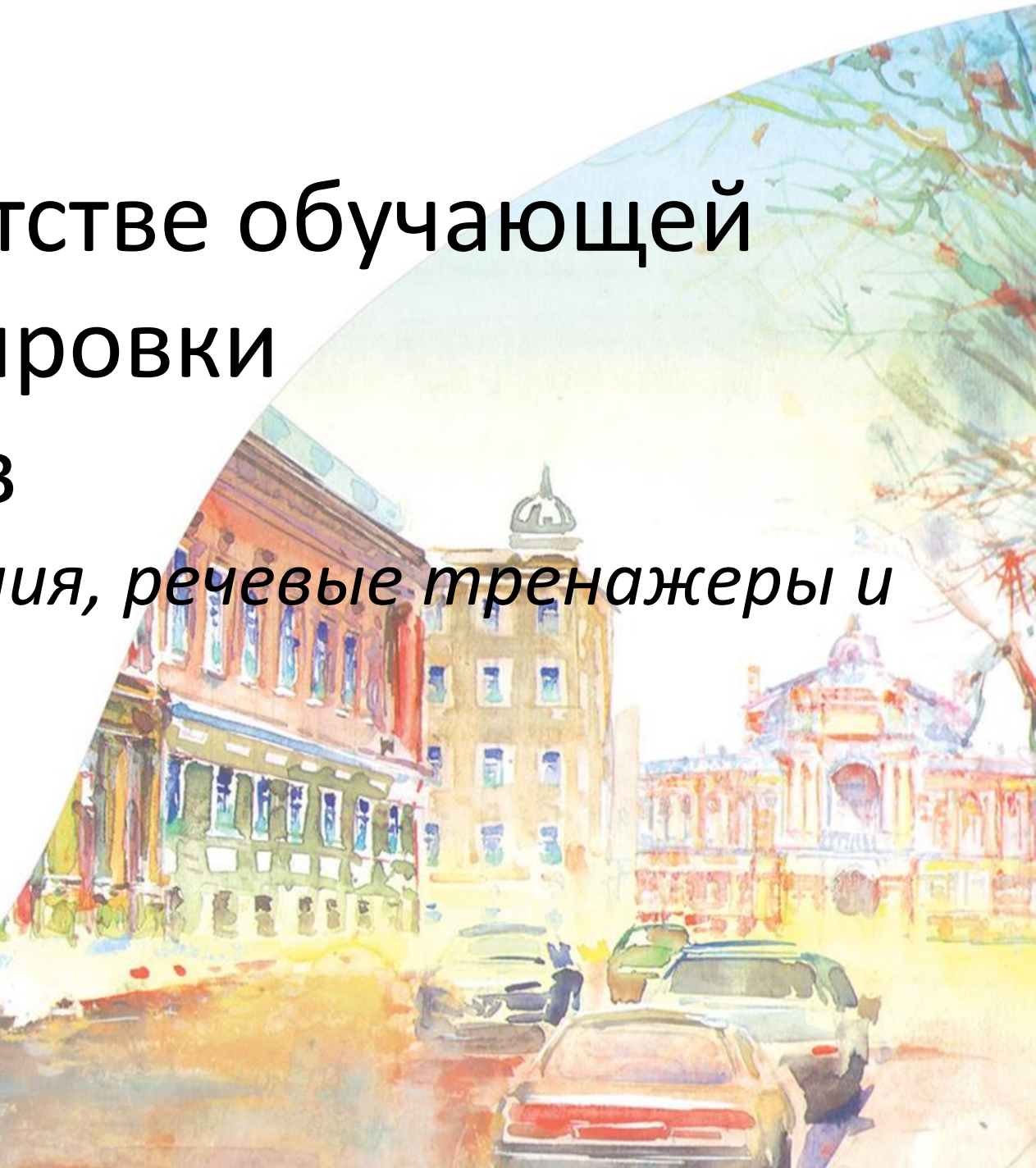


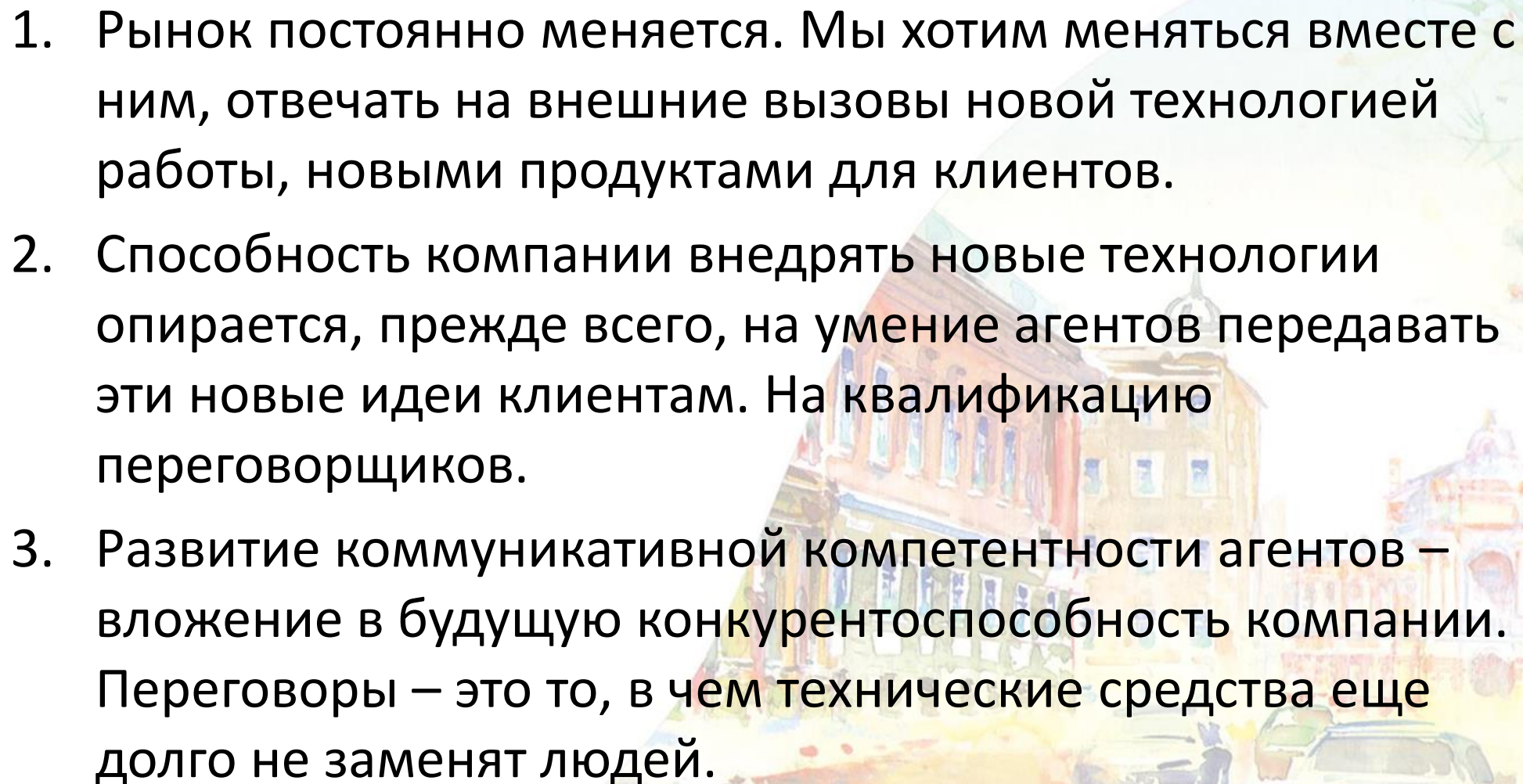
Создание в агентстве обучающей среды для тренировки переговорщиков

*Методики, упражнения, речевые тренажеры и
моделирование*

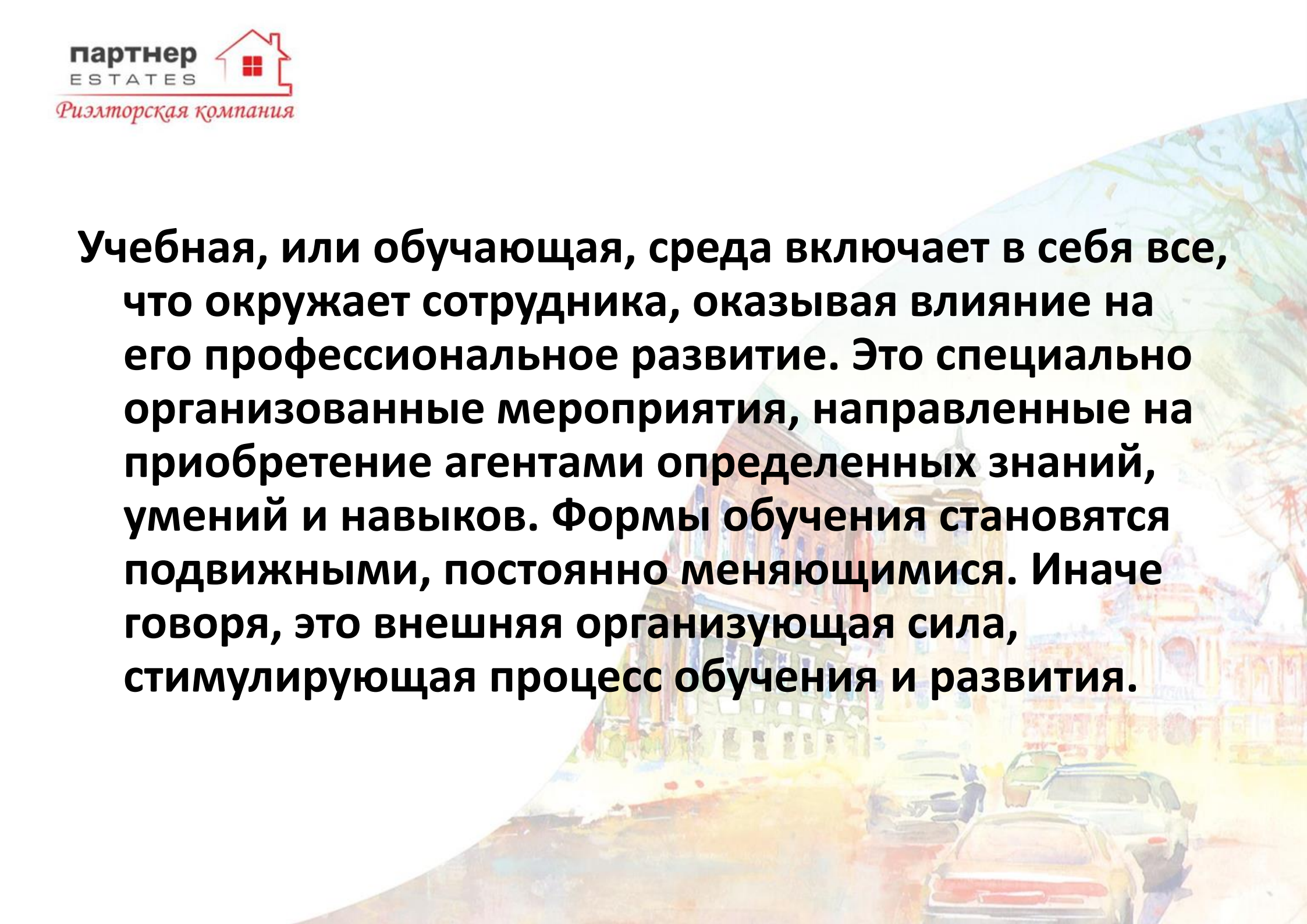
*Яна Лурье
октябрь 2017*



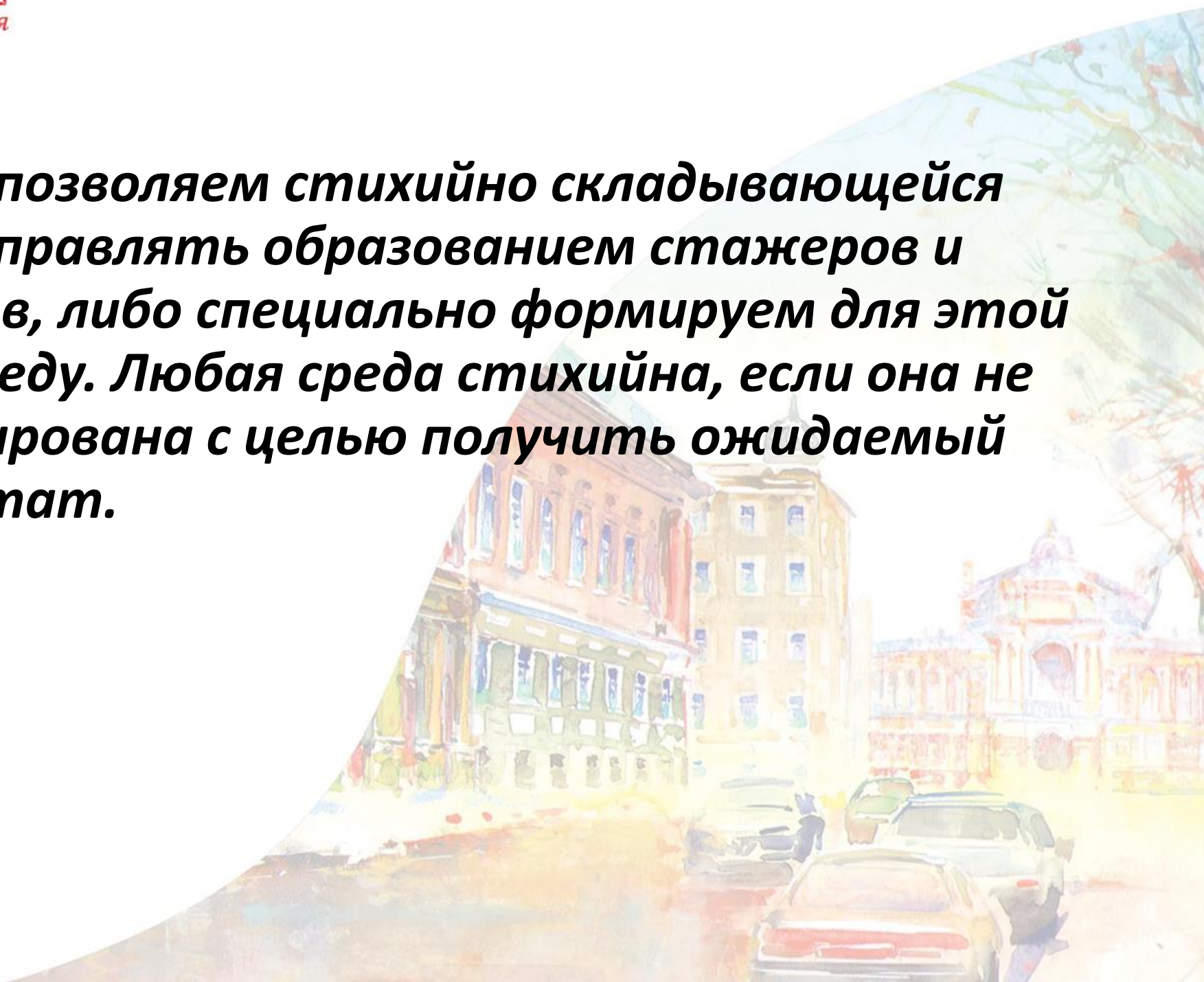
Переговоры – важнее всего!

1. Рынок постоянно меняется. Мы хотим меняться вместе с ним, отвечать на внешние вызовы новой технологией работы, новыми продуктами для клиентов.
 2. Способность компании внедрять новые технологии опирается, прежде всего, на умение агентов передавать эти новые идеи клиентам. На квалификацию переговорщиков.
 3. Развитие коммуникативной компетентности агентов – вложение в будущую конкурентоспособность компании. Переговоры – это то, в чем технические средства еще долго не заменят людей.
- 

Учебная, или обучающая, среда включает в себя все, что окружает сотрудника, оказывая влияние на его профессиональное развитие. Это специально организованные мероприятия, направленные на приобретение агентами определенных знаний, умений и навыков. Формы обучения становятся подвижными, постоянно меняющимися. Иначе говоря, это внешняя организующая сила, стимулирующая процесс обучения и развития.



Либо мы позволяем стихийно складывающейся среде управлять образованием стажеров и агентов, либо специально формируем для этой цели среду. Любая среда стихийна, если она не сформирована с целью получить ожидаемый результат.



III уровень-мастерство
(заработок регулярен, высок, комфортен)

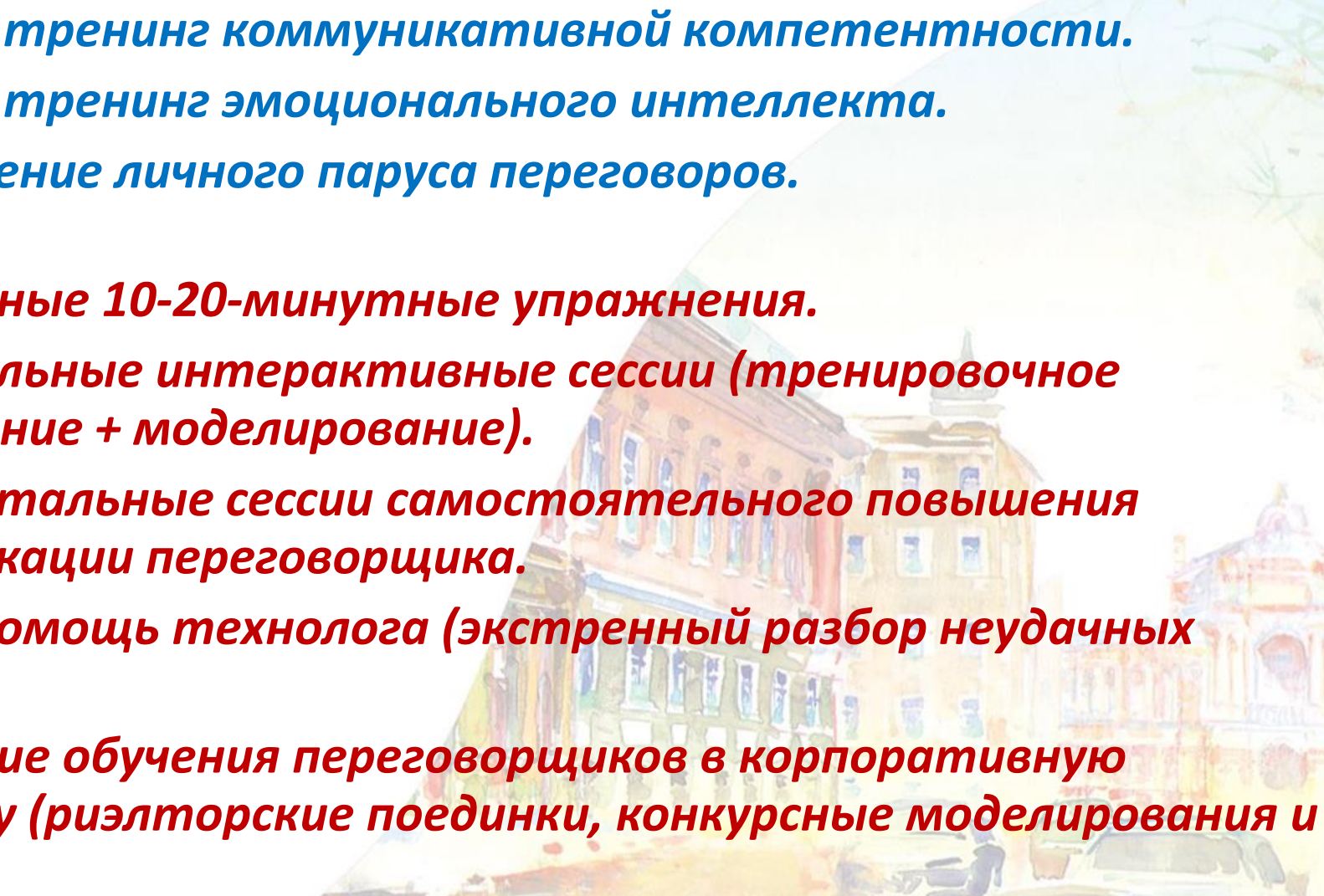
II уровень - выгорание
(заработок регулярен, высок, трудоемок)

I уровень - стажерство
(заработок редок, трудоемок, несистемен, невелик)

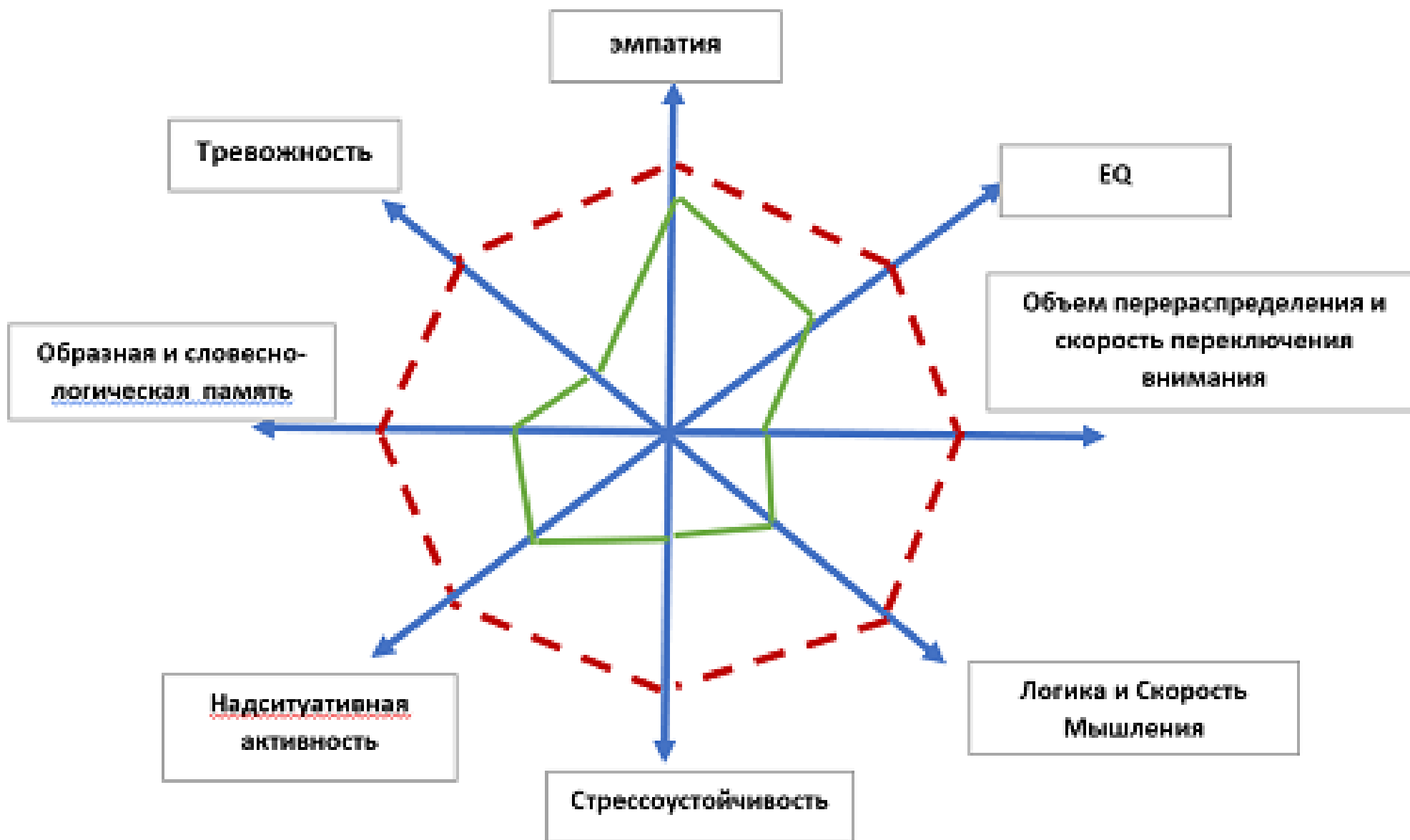
Условия создания обучающей среды риэлторской компании

- 1. Признана роль компании как носителя технологии.*
 - 2. Признана роль компании как носителя методологии.*
 - 3. Создан престижный эталонный образ компетентного сотрудника.*
 - 4. Сотрудникам продана идея внутрикорпоративного обучения.*
 - 5. Есть методики повышения коммуникативной компетентности.*
 - 6. Есть технические средства, позволяющие тренироваться самостоятельно.*
- 

Этапы обучения переговорщиков

- 1. Базовый тренинг коммуникативной компетентности.*
 - 2. Базовый тренинг эмоционального интеллекта.*
 - 3. Составление личного паруса переговоров.*
 - 4. Ежедневные 10-20-минутные упражнения.*
 - 5. Еженедельные интерактивные сессии (тренировочное упражнение + моделирование).*
 - 6. Ежеквартальные сессии самостоятельного повышения квалификации переговорщика.*
 - 7. Скорая помощь технолога (экстренный разбор неудачных кейсов).*
 - 8. Включение обучения переговорщиков в корпоративную культуру (риэлторские поединки, конкурсные моделирования и пр.)*
- 

Личный парус переговоров



Ежедневные 10-минутные сессии

- ***До 20 минут.***
- ***Со всем коллективом или его частью.***
- ***Проводит руководитель.***

Для каждого направления паруса подбирается группа упражнений. Каждый день разыгрывается одно из упражнений. Повторяем упражнение раз в несколько дней до достижения абсолютной легкости выполнения.

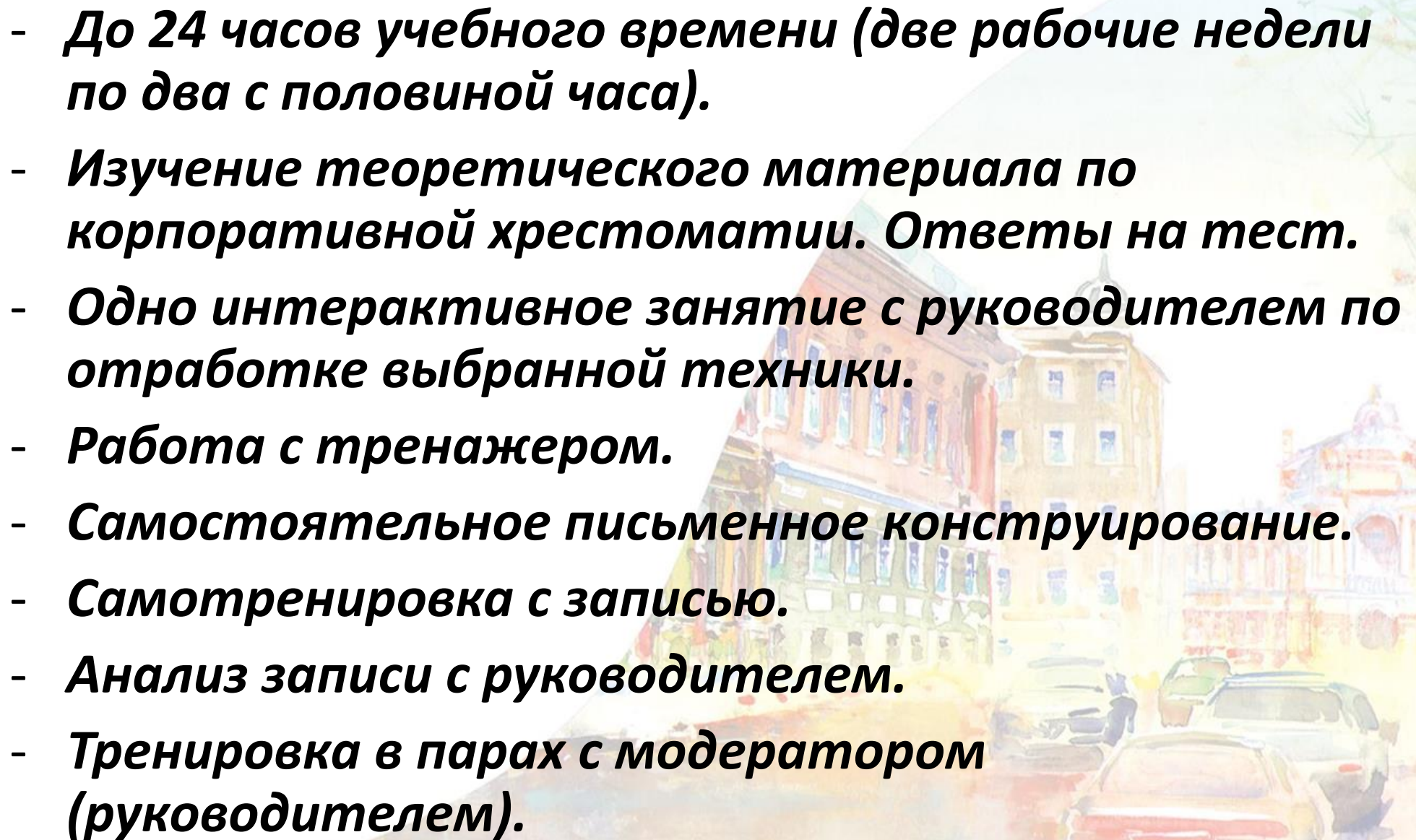
Еженедельные сессии

- **До 90 минут.**
- **Проводятся руководителем.**
- **Состоят из тренировочного упражнения и моделирования производственных ситуаций**

Четыре вида моделирования:

- 1. Моделируется часть сценария с жестким содержанием (скрипт, регламент).**
- 2. Моделируется заранее подготовленный кейс, предполагающий исполнение законченного сценария.**
- 3. Моделируется часть сценария, вызывающая у одного или нескольких сотрудников повторяющиеся сложности.**
- 4. Моделируется живой кейс с отрицательным результатом на практике.**

Ежеквартальные сессии самообучения

- **До 24 часов учебного времени (две рабочие недели по два с половиной часа).**
 - **Изучение теоретического материала по корпоративной хрестоматии. Ответы на тест.**
 - **Одно интерактивное занятие с руководителем по отработке выбранной техники.**
 - **Работа с тренажером.**
 - **Самостоятельное письменное конструирование.**
 - **Самотренировка с записью.**
 - **Анализ записи с руководителем.**
 - **Тренировка в парах с модератором (руководителем).**
- 

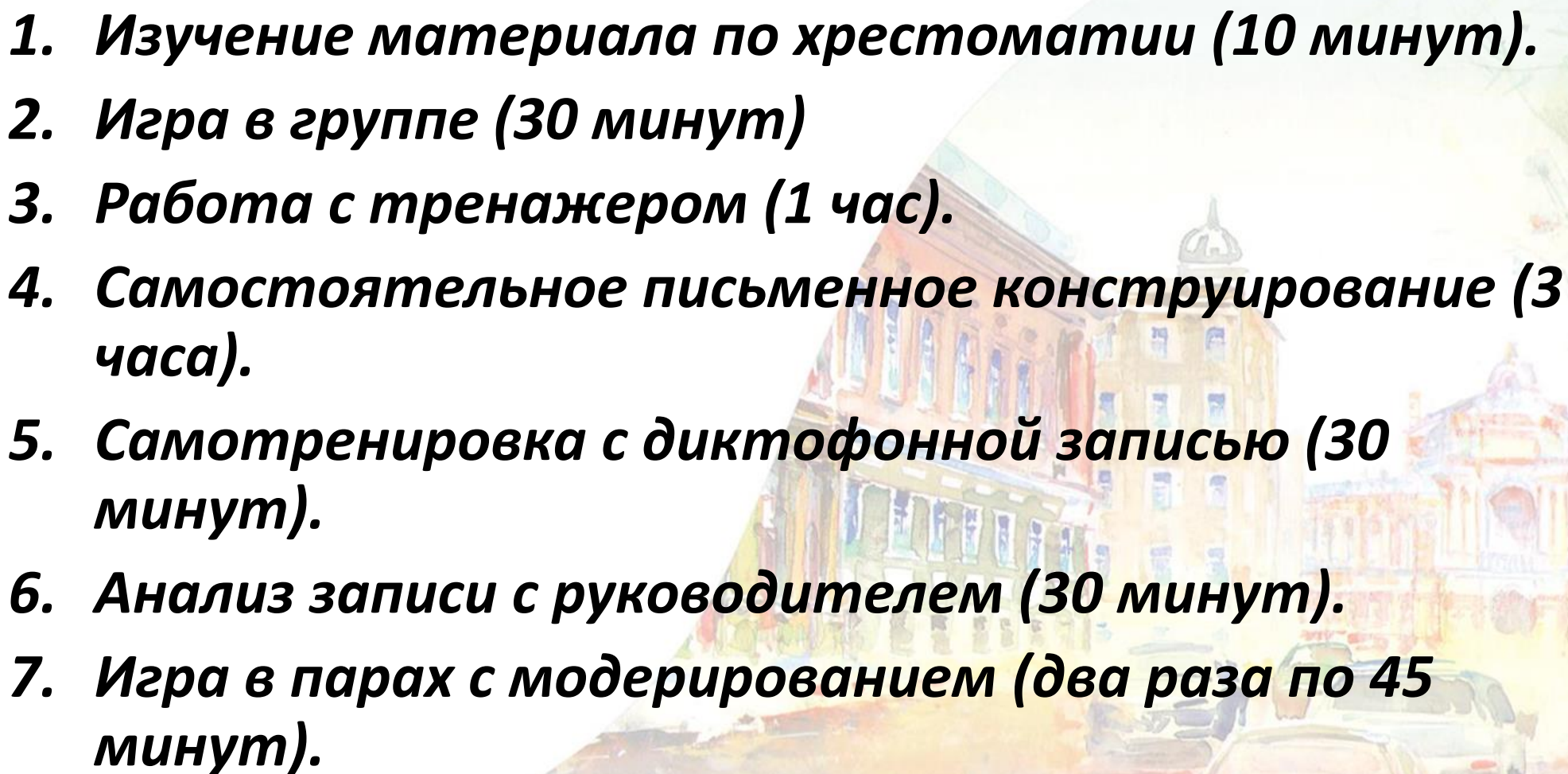
Экстренный разбор неудачных кейсов

- *Проводится по мере необходимости*
 - *Передаем сотруднику методику исправления в срок до 24 часов.*
1. *Прием информации о ситуации в виде моделирования.*
 2. *Определение, какой принцип работы нарушен.*
 3. *Если нарушено правило или регламент – ответ сразу.*
 4. *Если было неверное реагирование сотрудника внутри стандартного сценария – моделируем кейс с пошаговым разбором (останавливаем моделирование при каждой ошибке) – потом прогоняем без остановок.*
 5. *Если кейс нестандартный – создаем принцип работы для этой ситуации. Моделируем по частям. Затем собираем части.*

Пример.

Техника «поиск общего»

7 астрономических часов самообучения

- 1. Изучение материала по хрестоматии (10 минут).***
 - 2. Игра в группе (30 минут)***
 - 3. Работа с тренажером (1 час).***
 - 4. Самостоятельное письменное конструирование (3 часа).***
 - 5. Самоотренировка с диктофонной записью (30 минут).***
 - 6. Анализ записи с руководителем (30 минут).***
 - 7. Игра в парах с модерированием (два раза по 45 минут).***
- 

Спасибо за внимание!

Я с удовольствием отвечу на ваши вопросы и
пришлю вам дополнительные материалы по
рассмотренной теме

y.a.lurye@gmail.com

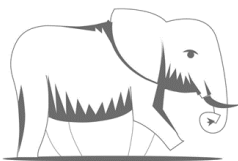
Skype: yanalurye

+7911 232 0706

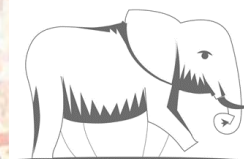
+380987521647

www.обучениериэлторов.рф

С уважением, Яна Лурье.



r-slon.com



r-slon.com