

10 выводов в обучении по итогам 10 лет

«Мечта Просвещения – что разум и наука решат проблемы человечества – в пределах досягаемости. Однако существует экстраординарный разрыв между нашей технологической переразвитостью и нашей социальной недоразвитостью»

М.Кастельс

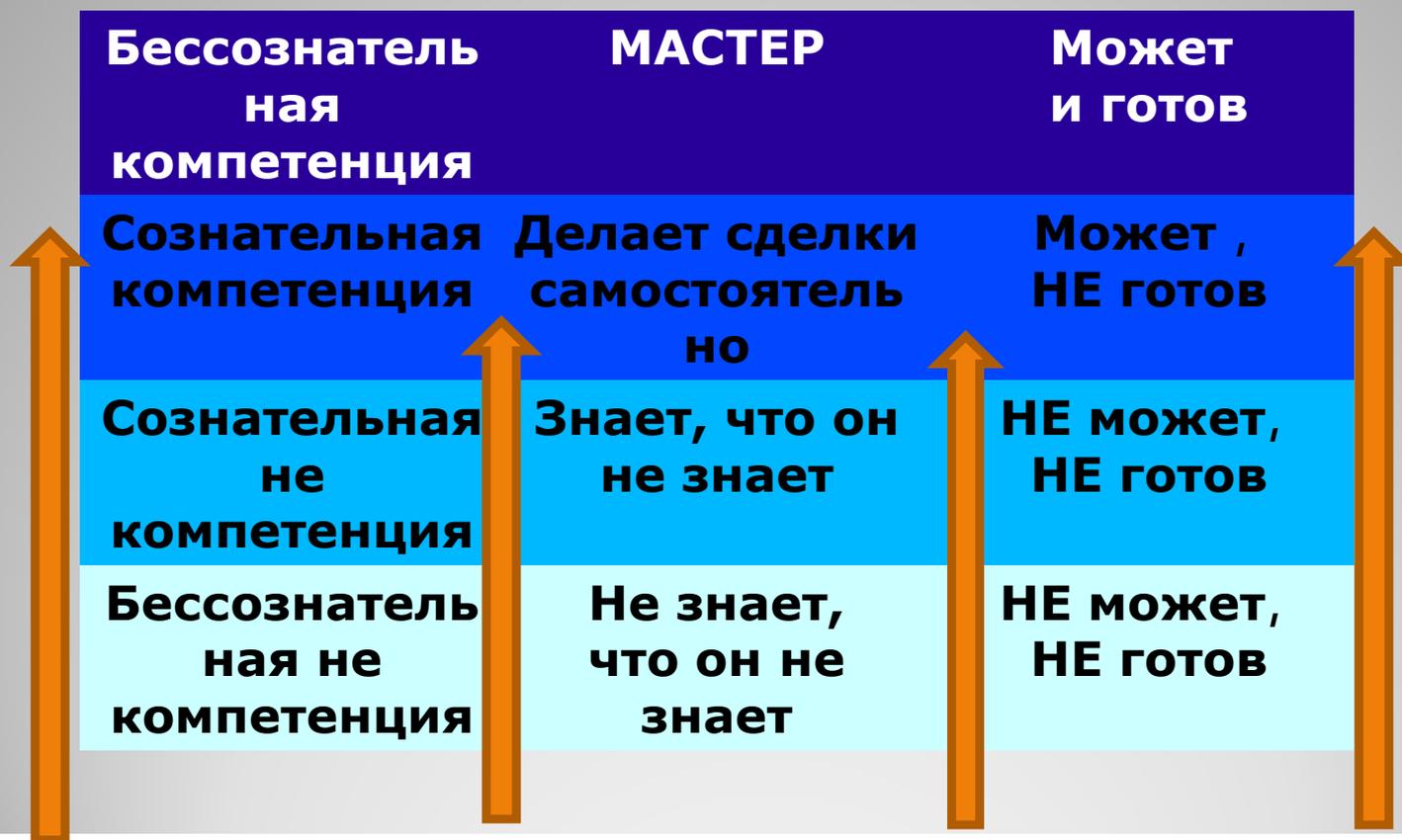
Учебный центр

АРЕВЕРА-Недвижимость
Г. Красноярск

АРЕВЕРА[®]
НЕДВИЖИМОСТЬ

- **Вывод №1: мы не можем обучать насильно – люди сами должны понять, что нуждаются в новых знаниях.**

Во время обучения риэлтора необходимо «вести» от социальной модели поведения, к профессиональным компетенциям.



Уровни компетенции риэлторов

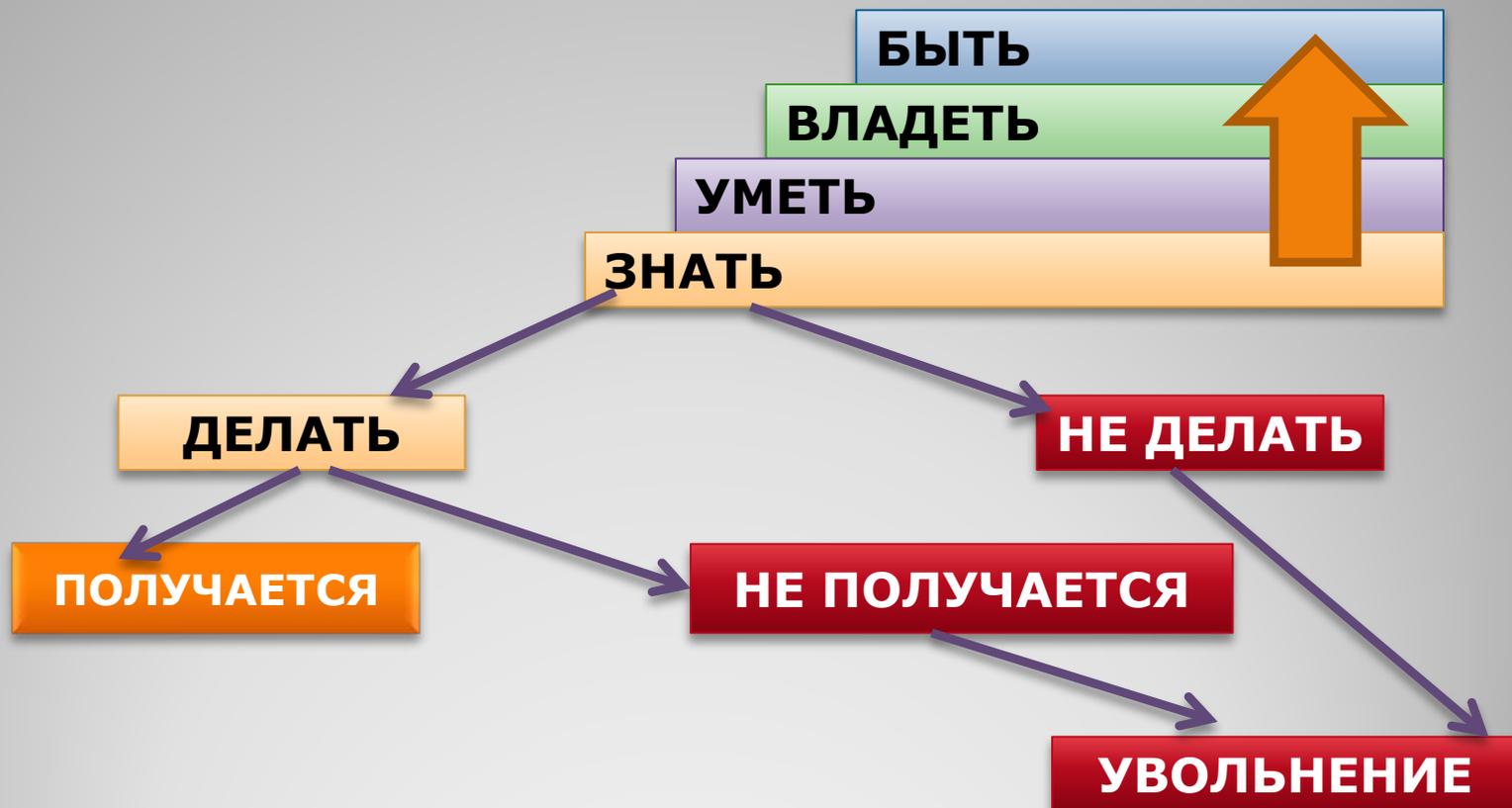
От не компетенции к компетенции, от уровня «Не готов, не могу», к уровню «Готов. Могу.»



Модель сил, влияющих на характер обучения

Силы- это ответственность, мотивация, прошлый опыт, перспективы на будущее, возрастные особенности обучающихся

- **Вывод №2: Приходят люди, которые все знают...Задача руководителя – показать обучающемуся, что знать и применять – абсолютно разные понятия.**
- **Вывод №3: Задача руководителя - сначала научить играть по правилам, потом пусть придумывают свои.**



Эффективность наших знаний

- **10% из того, что прочитал**
- **20% из того, что услышал**
- **30% из того, что увидел**
- **50% из того, что увидел и услышал**
- **80% из того, что сказал**
- **90% из того, что сделал, в результате практических действий**

Человек запоминает...



Модель цикла обучения

Обучающийся, выполняющий некоторую деятельность, сталкиваясь с затруднениями, начинает анализировать и проходит три стадии



Схема развивающего характера деятельности:

Обучающийся, выполняющий некоторую деятельность, сталкиваясь с затруднениями, начинает анализировать и проходит три процесса:

1. Анализ – исследование ответа на вопрос: **ЧТО ПРОИЗОШЛО?**;
2. Критика – обнаружение причин затруднения: сравнение своих действий с нормой;
3. Нормирование – развитие деятельности, построение новой нормы, правил, технологии, ответ на вопрос: **«КАК?»**

- **Вывод №4: Применение в образовательном процессе андрагогики – науки обучения взрослых людей, означает использование многих разнообразных методов.**
- **Задача: создать зону дискомфорта, провести грамотную рефлекссию, создать обновленные концепции и правила и начать их применять.**

Использование конкретных ситуаций в профессиональном обучении

**• Работа с кейсами
(кейс-метод),
включающий в
себя: текст
конкретной
ситуации;
мыслительную
работу в группах,
рефлексию всего
происходящего**



Метод групповой работы «Кафе идей»»



Вывод №5: Практика! Риэлтор должен учиться говорить.

«Ролевая практика» 80 часов на каждого обучающегося новичка

- По окончании диалога проводится анализ бизнес-тренером и руководителем.
- Риэлтору обозначается «зона роста» и дальнейшего обучения.



Вывод №6: Соревнования стимулируют активность.

Для стимулирования активности на курсе для новичков создан соревновательный эффект

• Введены символические деньги- условные единицы, помогающие отмечать активность риэлторов.



**Вывод №7: Клубное движение вовлекает риэлторов в процесс личного развития.
Действие развивающего клуба «АВЕАСТРА» на базе Учебного центра**

• Цель клуба - развитие личностных качеств риэлтора путем игр (Мафия, денежный поток и пр.), семинаров, психологических тренингов по снятию стресса, таких как «Йога на стуле»



Вывод №8: Обучение должно иметь цель и должно быть интересным.

Мы создаем обучающие события.

- Любое начало любого курса – для нас событие
- Окончание курса новичков – это торжественное событие – приглашаются первые лица компаний и объединения АПРН, вручаются свидетельства
- Нашими свидетельствами гордятся риэлторы
- Первые лица выражают свои пожелания и говорят теплые слова



- По окончании курса назначается дата экзамена
- Присутствует комиссия – управляющие отделений, руководители отделов продаж, бизнес-тренер
- Тема: разговор с Продавцом-обоснование риэлторской деятельности и вознаграждения



Вывод №9: Контроль знаний необходим.
Устный экзамен, промежуточные тесты

- **Оценка :**
- **Критерии:**
- **Отлично**
- 85-100%; 13-14 баллов.
- *Высокое* умение задавать правильные вопросы.
- *Высокая* ценность задаваемых вопросов.
- *Высокое* умение устанавливать контакт и присоединяться к клиенту.
- *Высокое* умение владеть своим эмоциональным состоянием.
- *Высокое* эмпатийное слушание.
- *Отличное* умение работы с возражениями клиента- присоединение, согласиться и повести за собой.
- *Высокое* умение устанавливать сроки продажи.
- *Отличное* умение выявлять мотив клиента и понимание его ситуации.
- *Отличное* умение презентовать себя и услугу через принцип выгоды для клиента от работы с риэлтором.
- *Отличное* умение обосновывать 5% стоимости вознаграждения.

Критерии оценки устного экзамена (пример оценки «Отлично»)

- **Не удовлетворительно**
- 40-53%; 6-7 баллов
- Приемлемое понимание вопросов, но явно не полное.
- *Прослеживается некорректная формулировка вопросов.*
- Многие важные вопросы не задавались (можно задать еще около 7).
- Установление контакта и присоединение к клиенту можно назвать не совсем эффективным, вялым.
- Сроки продажи установлены не до полного понимания, нет конкретики.
- Отсутствие эмпатии.
- Не все возражения клиента удалось проработать.
- Презентация была сухой, не понятна выгода для клиента.
- Обоснование 5% стоимости комиссионного вознаграждения было проговорено, но не убедительно.
- Уровень нервозности риэлтора высокий, но управляемый.

Пример неудовлетворительной оценки

- Прозрачны и понятны риэлторам, сдающим экзамен и экзаменационной комиссии, поэтому они четко знают по каким критериям необходимо готовиться и как их будут оценивать
- Оценочная карта показывает уровень подготовки каждого от 1% до 100%
- В результате на экзамене обозначается «Зона дальнейшего развития»

Критерии оценки устного экзамена:



Вывод №10: риэлтор «на входе» переживает разные фазы развития, в среднем его становление длится 1 год.

Учитываем все этапы индивидуально с каждым и работаем в связке с руководителем.



И последний вывод: Психологическое старение человека начинается с момента сужения круга его потребностей

Развитие начинается с осознания перспектив и формирования собственного видения

- Татьяна Кузнецова
Бизнес-тренер,
Мастер Делового
Администрирования
МВА
- Опыт работы в
недвижимости 14 лет,
из них 5 лет
риэлторская
деятельность
- **г. Красноярск**
+79048906956
Facebook, В Контакте



Спасибо за внимание!