**Индивидуальный план обучения и адаптации нового сотрудника аналитического отдела офиса продаж макрорайона «АМГРАД»**

ФИО сотрудника:

На должность: аналитик-технолог

Период прохождения стажировки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наставник: Белов Евгений Александрович

**Цель:** ввести в должность нового сотрудника аналитического отдела, познакомить с правилами, бизнес-процессами и регламентами компании, регулярной отчетностью, применяемыми технологиями и ИТ-решениями

**Результат:** введённый в должность сотрудник, прошедший стажировку и оформленный в штат, знающий продукт, бизнес-процессы, систему CRM, Smartis, регулярную отчетность и регламенты компании.

**Сокращения**

ОП – офис продаж макрорайона «АМГРАД»

МОП – менеджер отдела продаж

АОП – администратор офиса продаж

РОП – руководитель отдела продаж

ДДУ – договор долевого участия

ДКП – договор купли-продажи

МСК – материнский семейный капитал

МФЦ – многофункциональный центр

СЭР – сервис электронной регистрации

ГЖС – государственный жилищный сертификат

СБР – сервис безопасных расчетов

ЦА – целевая аудитория

КП – книга продаж (всего их три)

БП – бизнес-процесс

ПК – персональный компьютер

CRM - Система управления взаимоотношениями с клиентами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 день** | | **Отметка прохождения** | **Подпись**  **наставника** |
| **Департамент управления персоналом** | Знакомство с компанией, структурой и стратегией Холдинга, сотрудниками, структурой отдела продаж, офисом продаж.  Подписание документов (1:30) |  |  |
| **Отдел информационных технологий** | Получение доступа к ПК, к сетевым папкам |  |  |
| ***Наставник*** | Знакомство с сотрудниками, структурой офиса продаж. Знакомство с ОП (структура, функции, состав коллектива), экскурсия по ОП. |  |  |
| **Стажер** | Регистрация в системе дистанционного обучения ISpring.  Прохождения курсов из блока «Мой первый день». (1:00)  Начало работы Битрикс24. Заполнение профиля и начало работы с проектом Адаптация. (0:15)  Заполнение чек-листа «Мой первый день» в системе дистанционного обучения ISpring. (0:15) |  |  |
| **Стажер** | Просмотр видео:  - Концепция макрорайона «АМГРАД» (1:45)  - Концепция управляющей компании «Добрый день» (0:35)  \\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Единая база знаний\Продажи\Видеообучение\Концепции  - Презентация макрорайона «АМГРАД» (2:15)  \\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Единая база знаний\Продажи\Видеообучение\Презентация |  |  |
| **Стажер**  *(*Изучение КП №1*)* | Изучение КП №1:  Раздел 1. «История Холдинга».  Раздел 2. «Миссия и ценности компании».  Раздел 3. Сотрудники офиса продаж макрорайона «АМГРАД».  Раздел 4. Организационная структура офиса продаж.  Раздел 5. Офис продаж ТК «Амбар».  Раздел 6. Основные правила офиса продаж макрорайона «АМГРАД».  Раздел 7. Функции и обязанности сотрудников офиса продаж. |  |  |
| **Наставник** | Подведение итогов дня. Ответы на вопросы. |  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2 день** | | **Отметка прохождения** | **Подпись наставника** |
| **Стажер, Наставник** | Введение в процесс трансформации:  - Миссия, ценности  - OKR  - Матрица ответственности  - Обещания  - Бизнес-процессы (презентация, примеры)  \\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Единая база знаний\Трансформация |  |  |
| **Стажер** | Просмотр видео:  - Трансформация (0:30)  \\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Единая база знаний\Трансформация |  |  |
| **HR, Стажер** | Просмотр видео А. Шемякина (1:40)  <https://www.youtube.com/watch?v=3rHOXYCGU04> |  |  |
| **Наставник** | Подведение итогов дня. Ответы на вопросы. |  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3 день** | | **Отметка прохождения** | **Подпись**  **наставника** |
| **Стажер**  *(*Изучение КП №1*)* | Просмотр видео итоги года 2022,2023:  <https://disk.yandex.ru/i/eAI6HYxUKYyXhA>  <https://disk.yandex.ru/i/NNhh4riEFFq65A>  Изучение КП №1:  Раздел 8. Макрорайон «АМГРАД».   * О проекте. * Расположение. * Детские сады и школы около макрорайона «АМГРАД». (Сканирование QR-кода) * Отличительные особенности макрорайона «АМГРАД». * Конструктивные элементы здания и преимущества монолитно-каркасной системы. * Дом №1-3 (сроки сдачи, кол-во квартир, этажность домов). * Дом №4. * Дом №5. * Отделка Standard (черновая отделка). * Отделка Comfort (предчистовая отделка). * White box (улучшенная предчистовая отделка). * Отделка Design (чистовая отделка). |  |  |
| **Тестирование** | Тест – «Конструктивные решения».  Тест – «Монолитно-каркасное строение».  Тест – «Отделка».  Тест – «Планировочные решения: характеристики и критерии выбора».  Тест – «Характеристики продукта». |  |  |
| **Наставник** | Подведение итогов дня. Срез знаний по итогу дня и результату тестирования. Ответы на вопросы. |  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **4 день** | | **Отметка прохождения** | **Подпись**  **наставника** |
| **Стажер** | Изучение Инструкции CRM  Просмотр обучающих видео (1:00)  [\\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Единая база знаний\Обучение CRM](file:///\\WIN-SHARE\Share\1%20Штаб\1.25%20Ком-й%20депар%20ЖК%20АмГрад\Коммерческий%20департамент%20ЖК\Единая%20база%20знаний\Обучение%20CRM)  [\\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Служба МиР\Аналитический отдел\СРМ\Инструкции crm\Видео](file:///\\WIN-SHARE\Share\1%20Штаб\1.25%20Ком-й%20депар%20ЖК%20АмГрад\Коммерческий%20департамент%20ЖК\Служба%20МиР\Аналитический%20отдел\СРМ\Инструкции%20crm\Видео) |  |  |
| **Администратор CRM** | Демонстрация работы в CRM (2:00) |  |  |
| **Стажер**  *(самостоятельное изучение)* | Изучение системы сквозной аналитики Smartis (3:00):  \\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Единая база знаний\инстр SMARTIS |  |  |
| **Аналитик** | Демонстрация Smartis и Отчета по Входящему трафику |  |  |
| **Наставник** | Подведение итогов дня. Срез знаний по итогу дня и результату тестирования и презентации Стажера.  Итоги прошедшей недели. |  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5 день** | | **Отметка прохождения** | **Подпись наставника** |
| **Стажер совместно с Аналитиком** | Подготовка Отчета по входящему трафику |  |  |
| **Стажер** | Просмотр видео:  - презентация VR-технологии от Кельника (1:45)  \\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Единая база знаний\Продажи\Видеообучение\VR инструктаж |  |  |
| **Стажер**  *(*Изучение КП №1*)* | Изучение КП №1:  Раздел 9. Технология продаж  Раздел 10. Регламенты  Раздел 12. Юридическая информация.  Раздел 13. Программа лояльности и акции.  Раздел 14. Коммерческие помещения |  |  |
| **Тестирование** | Тест - «Регламент по работе с VR- технологиями».  Тест – «Стандарт качества при работе с клиентом».  Тест – «Программа лояльности».  Тест – «Сделки с МСК».  Тест – «ДДУ и ДКП». |  |  |
| **Стажер** | Работа с бизнес-процессом «Новый сотрудник» |  |  |
| **Наставник** | Подведение итогов дня. Срез знаний по итогу дня и результату тестирования. Ответы на вопросы. |  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **6 день** | | **Отметка прохождения** | **Подпись**  **наставника** |
| **Аналитик** | Обучение подготовке Отчета по дисквалифицированным заявкам |  |  |
| **Стажер** | Изучение справок по итогам выезда к конкурентам  \\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Конкуренты\Справки для стажера  Изучение актуальных отчетов по конкурентам и рынку:  \\WIN-SHARE\Share\1 Штаб\1.25 Ком-й депар ЖК АмГрад\Коммерческий департамент ЖК\Конкуренты\Справки для стажера\Отчеты |  |  |
| **Стажер** | Работа с бизнес-процессом «Новый сотрудник» |  |  |
| **Наставник** | Подведение итогов дня. Ответы на вопросы. |  |  |
|  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **7 день** | | **Отметка прохождения** | **Подпись**  **наставника** |
| **Аналитик** | Обучение подготовке Отчета по скидкам |  |  |
| **Стажер** | Выезд к конкурентам  Заполнение таблицы и Аналитической справки. |  |  |
| **КД/Наставник/РОП/РСМиР**  **/Продуктолог** | Ознакомление с результатами выезда к конкурентам РОП/РСМиР/Продуктолог/Наставник.  Ознакомление с характеристикой и результатами выезда к конкурентам Коммерческого директора с последующим принятием промежуточного принятие решения о дальнейшем обучении. |  |  |
| **Стажер**  *(изучение КП №3)* | Изучение КП №3 (акцент – ЦА): |  |  |
| **Стажер** | Работа с бизнес-процессом «Новый сотрудник» |  |  |
| **Наставник** | Подведение итогов дня. Ответы на вопросы. |  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **8 день** | | **Отметка прохождения** | **Подпись**  **наставника** |
| **Аналитик** | Обучение подготовке Отчета по продажам агентств недвижимости |  |  |
| **Стажер** | Работа с бизнес-процессом «Новый сотрудник» |  |  |
| **Наставник** | Ознакомление с реестром бизнес-процессов, ОРД офиса продаж |  |  |
| **Наставник** | Подведение итогов дня. Ответы на вопросы. |  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **9-10 день** | | **Отметка прохождения** | **Подпись**  **наставника** |
| **Стажер** | Повторное проведение мероприятий, завершенных неудовлетворительно либо пропущенных (при необходимости) |  |  |
| **Наставник** | Подведение итогов дня. Ответы на вопросы. |  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **До конца периода адаптации** | | **Отметка прохождения** | **Подпись**  **наставника** |
| **Стажер** | Практические навыки подготовки отчетов:  - Отчет по входящему трафику  - Отчет по вторичным продажам  - Отчет по скидкам  - Отчет по дисквалифицированным заявкам  - Отчет по целевой аудитории  - Отчет по продажам агентств недвижимости  Выезд в ОП Амград: изучение инструментов продаж: тач-панель, VR-шлем, VR-очки; осмотр территории МКД, УК, квартир, коммерческих помещений |  |  |
| **Стажер совместно с наставником** | Актуализирован реестр бизнес-процессов  Сформирован план-график отработки бизнес-процессов  Сформирован и описан бизнес-процесс «Новый сотрудник» |  |  |

Стажер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /