



Наставничество в Департаменте Доставки

КРИТЕРИИ ОТБОРА НАСТАВНИКА



1. Стаж работы в компании не менее 3 месяцев.
2. Отсутствие дисциплинарных нарушений за последние 3 месяца.
3. Оценка за итоговое тестирование по профессиональному обучению по своей должности не ниже 95%.
4. Выполнение нормативов / показателей работы, установленных для его должности.
5. Личностные качества соответствуют требованиям, сотрудник может и хочет обучать других людей.



ОБУЧИТЬ НОВОГО СОТРУДНИКА
ОСНОВНЫМ ПРОЦЕССАМ В РАБОТЕ.



ПОМОЧЬ НОВОМУ СОТРУДНИКУ
АДАПТИРОВАТЬСЯ В КОМПАНИИ В 1-Й
МЕСЯЦ РАБОТЫ

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ



1-й день.

Стажировка с наставником/знакомство с работой*

2-й день.

Обучение, тестирование, оформление в офисе

3-й день.

Стажировка с наставником/работа под контролем наставника.

* Стажёру оплачиваются все дни обучения при условии выхода на самостоятельную работу!

1-й ДЕНЬ. СТАЖИРОВКА

ЦЕЛЬ

Максимально полно предоставить стажёру информацию о работе в компании

ЗАДАЧИ

- ✦ Предоставить стажёру доступ к обучающим материалам (учебный бот)
- ✦ Подробно показать и рассказать о всех рабочих процессах (согласно чек-листу)
- ✦ Удостоверится, что стажёр понимает основные принципы работы
- ✦ Заполнить чек-лист по итогам 1-го дня обучения
- ✦ По итогам 1-го дня кратко предоставить Руководителю (в Москве и МО – в чат наставников) обратную связь/резюме

* В случае отказа стажёра от дальнейшего прохождения стажировки незамедлительно проинформировать об этом руководителя!



ЧЕК-ЛИСТ

Заполняется стажёром по окончании 1-го дня стажировки. Подписывается стажёром и наставником (в Москве и МО фото отправляется в чат наставников, в регионах сдаётся Руководителю).

ЗАДАЧА

Удостовериться, что стажёр получил всю необходимую информацию.

Чек-лист наставника		KCS
Город/подразделение	КС Орёл	Дата проведения
<i>Инструкция: Данный чек-лист содержит в себе все этапы работы сотрудника Департамента доставки, которым необходимо обучить нового сотрудника. Стажёр подтверждает передачу информации по каждому блоку проставлением галочки в столбце «Отметка». Новый сотрудник своей подписью в конце чек-листа подтверждает получение данной информации.</i>		
Действие	Отметка	
1. Начало рабочего дня/Получение груза на складе		
1.1. Встреча стажёра. Сканирование QR-кода для входа в учебный чат-бот в Telegram.	✓	
1.2. Отметка в СКУД / Сканирование бейджа на складе	✓	
1.3. Проверка отправлений на целостность упаковки / Пересчёт отправлений	✓	
1.4. Проверка адресов на соответствие своему участку	✓	
1.5. Составление маршрута с учётом срочности и временных интервалов	✓	
2. Общение с клиентом по телефону		
2.1. Приветствие/ Представление себя, как сотрудника КСЭ/ Грамотное изложение цели звонка	✓	
3. Доставка		
3.1. Приветствие/ Подписание накладной клиентом	✓	
3.2. Внесение данных в Карго (ФИО реального получателя)	✓	
3.3. Подпись получателя в смартфоне.	✓	
3.4. Прощание с клиентом (всего хорошего/хорошего дня/до свидания и т.п.)	✓	
4. Забор отправления		
4.1. Приветствие/ Проверка наличия подписи клиента в накладной	✓	
4.2. Взвешивание отправления	✓	
4.3. Внесение данных в Карго (фотографирование накладной)	✓	
4.4. Прощание с клиентом (всего хорошего/хорошего дня/до свидания и т.п.)	✓	
5. Проблемное отправление (при наличии)		
5.1. Звонок клиенту	✓	
5.2. Корректное проставление трейса	✓	
6. Забор отправления с оплатой наличными/картой (при наличии)		
6.1. Сверка данных, указанных в накладной, с информацией в Карго (ГЕО/срочность/вес)	✓	
6.2. Взвешивание отправления	✓	
6.3. Измерение габаритов/определение объёмного веса	✓	
6.4. Фотографирование накладной/внесение данных в Карго	✓	
7. Доставка "Лично в руки" (при наличии)		
7.1. Предварительный звонок клиенту	✓	
7.2. Проверка документов	✓	
8. Доставка с возвратом (при наличии)		
8.1. Упаковка возврата	✓	
8.2. Правильное заполнение накладной (при отсутствии распечатки возврата)	✓	
9. Окончание рабочего дня		
9.1. Сдача денежных средств в кассу/самоинкассация	✓	
9.2. Сдача груза на склад	✓	
9.3. Сдача отчёта	✓	
9.4. Очистка базы Карго/ Отметка в СКУД	✓	
Сотрудник, проводивший обучение (наставник):		
Фамилия, И.О.	Подпись	
С результатом ознакомлен. Информация принята к сведению (стажёр):		
Фамилия, И.О.	Подпись	

2-й ДЕНЬ. ОБУЧЕНИЕ В ОФИСЕ

(В Москве и МО обучение очное)



- ★ Руководитель предоставляет стажёру рабочее место для самостоятельного изучения учебных материалов (учебный бот, памятка, инструкции).
- ★ После изучения материалов стажёр проходит тестирование в программе StartExam.
- ★ Положительным результатом тестирования является результат не ниже 85% верных ответов.
- ★ При неудачном прохождении теста Руководитель со стажёром разбирают ошибки, после чего предоставляется ещё 1 попытка прохождения.
- ★ При положительном результате стажёр оформляется в штат компании.

3-й ДЕНЬ. СТАЖИРОВКА



ЦЕЛЬ

Выяснить, насколько новый сотрудник готов к самостоятельной работе.

ЗАДАЧИ

- ★ Предоставить возможность самостоятельной работы новому сотруднику, чтобы все полученные ранее теоретические знания закрепились на практике.
- ★ При выявлении тактично указать на ошибки, разобрать их, подсказать.
- ★ Важно! Не ругать за ошибки, а похвалить за то, что сделано правильно.
- ★ По итогам 3-го дня кратко предоставить Руководителю (в Москве и МО – в чат наставников) обратную связь/резюме.

ПОМНИТЕ!



- ✦ Именно Наставник несет ответственность за правильное обучение стандартам работы
- ✦ Не «помочь быстрее освоить», а именно обучить на практике
- ✦ Наставник должен поддерживать связь со своими стажерами для успешного завершения срока испытания (1-й месяц)
- ✦ Именно от вас зависит, насколько быстро новый сотрудник вольётся в коллектив, а компания получит хорошего специалиста.

КОМПАНИЯ ЦЕНИТ И ОПЛАЧИВАЕТ ТРУД НАСТАВНИКА!



✦ **1 часть мотивации** – это выплата, которую наставник получает за фактически проведенный со стажером стажировочный день. Эта выплата* начисляется по окончании дня стажировки (1-й и 3-й день), наставник получает ее в текущую заработную плату.

✦ **2 часть мотивации** предусмотрена за удержание нового сотрудника и начисляется в том случае, если ваш стажер проработал в компании 1 месяц и более. Начисляется в ближайшую заработную плату после одного месяца работы вашего стажера (также за каждый день стажировки).

*О начислении выплат в своём подразделении вы можете узнать у своего Руководителя.



Информация об успешных наставниках размещается на внутреннем корпоративном портале в разделе «Лучшие сотрудники»/ «История Успеха».



Раз в квартал Отделом обучения и развития выбирается и награждается «Лучший наставник» в зависимости от эффективности работы по многочисленным показателям.



ДЕЙСТВУЙ!