

ПЛАНЕТА ТБМ

ТЕМА НОМЕРА: КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ





УВАЖАЕМЫЕ ПАРТНЁРЫ!

Вышел новый номер журнала «Планета ТБМ».

Тема этого номера: Корпоративный университет ТБМ.

Главная ценность любой компании – это ее сотрудники, поэтому, важно помнить о том, что вкладывая в развитие персонала, вкладываешь в развитие бизнеса. В Компании ТБМ уже более 17 лет развивают направление корпоративного обучения: сейчас каждый менеджер имеет возможность пройти обучающий курс по направлению своей работы, получить оценку своих знаний и определить зоны для собственного дальнейшего развития.

В этом номере «Планеты ТБМ» руководитель Корпоративного университета ТБМ расскажет об истории развития университета, новых тренингах и курсах, а также планах, стоящих перед всем коллективом специалистов по обучению.

От сотрудников Корпоративного университета вы узнаете о новых тенденциях в дистанционном обучении и в оценке специалистов, работающих как с оптовыми, так и с розничными Клиентами. Вы сможете научиться продавать высокомаржинальные продукты и станете специалистом по организации работы внутрикорпоративных коммуникационных систем.

Команда ТБМ - наши сотрудники, проработавшие в ТБМ более 18 лет, поделятся с читателями «Планеты ТБМ» своим опытом, впечатлениями и вдохновением. Расскажут, почему работают столько лет в одной Компании и что считают самым сажным в своей работе.

Также вы узнаете о новых возможностях агрегатора для заказа окон ОкнаТрейд и сможете побывать на выставке «Мебель 2018».

Желаем Вам приятного и полезного чтения!

Свои отклики, комментарии и предложения по «Планете ТБМ» вы можете отправить по адресу: pressa@tbm.ru

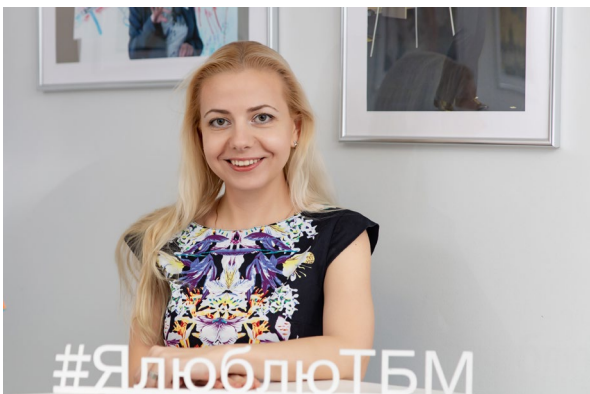
СОДЕРЖАНИЕ

ТЕМА НОМЕРА

- 4** Инвестиции в развитие сотрудников увеличивают прибыль Компании

ДОСТИЖЕНИЯ ТБМ

- 8** Клиентский учебный портал ТБМ



- 12** Секрет успешного менеджера: постоянное развитие и совершенствование в направлении навыков продаж

- 16** Как сделать Клиентов счастливыми а менеджеров по продажам - заботливыми экспертами



ДАВАЙТЕ ПОЗНАКОМИМСЯ ПОБЛИЖЕ

- 22** Корпоративный портал - все для обучения и общения сотрудников

- 26** Инструменты обучения сотрудников



30 Менеджер по обучению - планирование, организация и актуальная информация



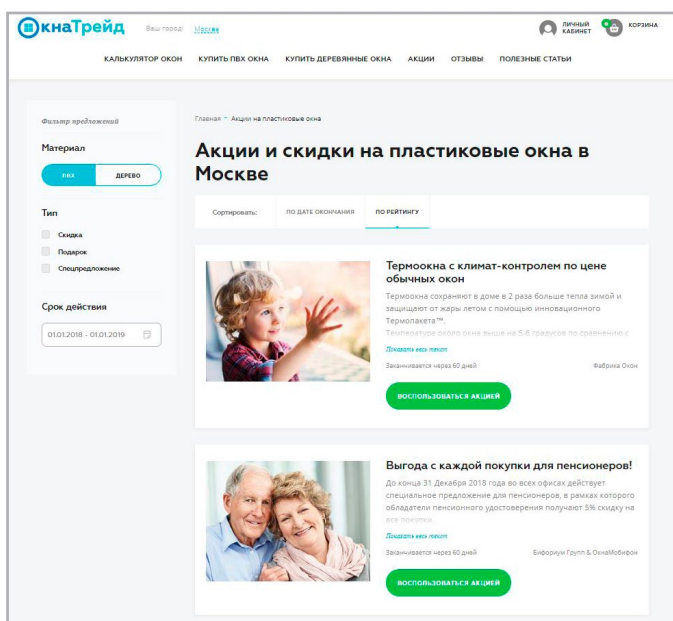
СОБЫТИЯ ТБМ

34 «ПОСАДИ ДЕРЕВО – ПОДАРИ БАЙКАЛУ ЖИЗНЬ!» в проекте под таким лозунгом приняли участие сотрудники Компании ТБМ



НАШИ ПРОЕКТЫ

32 ОКНАТРЕЙД – новая точка контакта с целевой аудиторией



НАШИ СОТРУДНИКИ

42 Команда ТБМ

ВЫСТАВКИ

48 Выставка «МЕБЕЛЬ-2018»



ИНВЕСТИЦИИ В РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ УВЕЛИЧИВАЮТ ПРИБЫЛЬ КОМПАНИИ

Как известно, в современном быстроменяющемся мире, в условиях жесткой конкуренции, успеха достигают только те компании, которые инвестируют в обучение и развитие своих сотрудников.

Мы попросили руководителя Корпоративного университета Ларису Шарок рассказать «Планете ТБМ» о том, как построена система обучения в ТБМ.

Лариса, как давно и для каких целей был организован Корпоративный Университет, расскажите историю его создания. С чего всё началось?

Компания ТБМ не всегда была такой крупной, как мы знаем ее сейчас. В начале своего пути, при небольшом штате персонала, обучение проводилось по необходимости и не носило системного характера. Но когда ТБМ вступила в фазу бурного роста, без четкой структуры обучения новых сотрудников стало уже невозможно продуктивно работать.

В 2001 году был создан Учебный центр ТБМ, основной задачей которого было обучение менеджеров особенностям продуктового ассортимента. С каждым годом Компания продолжала свой рост и развитие, поэтому требовались новые знания и навыки, а также новые подходы в обучении. В 2008 году руководством ТБМ было принято решение на базе Учебного центра создать Корпоративный университет, целью которого было выстроить систему обучения и развития сотрудников, соответствующую новым вызовам рынка и амбициозным целям Компании.

Мне предложили возглавить новый Корпоративный университет ТБМ. К этому моменту я как раз защитила свою диссертацию на тему человеческого капитала как фактора экономического роста. Работа в Корпоративном университете ТБМ позволила мне не только в теории, но и на практике убедиться, что инвестиции в развитие сотрудников увеличивают человеческий капитал Компании, который, в свою очередь, увеличивает прибыль Компании!

Неоспоримую поддержку в создании и развитии нашего Корпоративного университета всегда оказывал первый заместитель генерального директора ТБМ Мурат Сабиринович Шакиров. Он, как бывший декан строительного факультета в ВУЗе, помогал нам выстроить нашу работу и продолжает вдохновлять нас и по сей день!

В каких направлениях сейчас работают сотрудники Корпоративного университета?

На сегодняшний день Корпоративный университет состоит из 7 человек:

- 4 менеджера по очному и дистанционному обучению;
- 2 бизнес-тренера;
- руководитель.

Основные направления нашей деятельности:

- разработка учебных материалов и курсов;
- организация процесса обучения, развитие и оценка сотрудников коммерческого и управленческого персонала ТБМ;
- участие в корпоративных проектах по совершенствованию бизнес-процессов Компании;
- организация обучения сотрудников наших Клиентов.

Основные темы, по которым мы организовываем и проводим обучение:

- продукты из ассортимента ТБМ;
- техника продаж и стандарты взаимодействия с Клиентами;
- бизнес-процессы Компании ТБМ и программное обеспечение.

Виды обучения в Компании:

- адаптационное обучение – обучение для новых сотрудников или переведенных на новую должность;
- текущее или развивающее обучение – обучение для уже работающих сотрудников, когда необходимо повысить уровень знаний и навыков, а также при изменениях в продуктовой линейке, бизнес-процессах, целях и задачах, стоящих перед Компанией, по требованию законодательства и т.д.

Форматы обучения в Компании:

- дистанционное (электронные курсы, вебинары, видеоконференции и т.д.);
- очное (семинары, тренинги, бизнес игры, практические занятия, TWI и т.д.).

Кто проводит обучение: сотрудники Корпоративного университета или внешние преподаватели?

Чаще всего обучение проводится силами самих сотрудников Компании, которые являются экспертами в той или иной области. Но мы также пользуемся услугами поставщиков, бизнес-школ, отраслевых экспертов и т.д. Сотрудники могут проходить обучение во внешних учебных организациях, при этом частично оплачивая своё обучение. Кроме этого, мы приглашаем в Компанию внешних экспертов для организации семинаров как для сотрудников, так и для Клиентов.

Мы стараемся постоянно изучать и внедрять в свою деятельность новые передовые инструменты и технологии, чтобы повышать эффективность своего бизнеса.



Лариса Шарок, руководитель Корпоративного университета

Так, в 2018 году с целью повышения эффективности системы управления продажами группа руководителей и сотрудников Компании прошли обучение по программе «Отдел продаж под ключ» от компании «Ой Ли», состоящий из 8-ми модулей:

- Стратегические инструменты, которые влияют на продажи.
- Система отчетности в отделе продаж.
- Система мотивации.
- Методы лидогенерации.
- Навыковая модель продаж.
- Система подбора и обучения.
- Автоматизация продаж.
- Финансовые показатели в продажах.

Суть данного курса заключалась в том, что в течение 2-х месяцев еженедельно давался определенный модуль в виде однодневного семинара, после чего проходило тестирование и выполнялось домашнее задание по внедрению новых инструментов в работу Компании. Далее шел разбор домашнего задания с экспертом (нашим экспертом была Екатерина Уколова). В конце всех 8 модулей – экзамен с защитой презентации по проведенным изменениям в Компании. В ходе данного практического обучения были сразу внедрены некоторые инструменты, влияющие на эффективность продаж, например:

- White board – это настенные доски в отделах продаж, куда ежедневно менеджеры сами вносят данные о выполнении плана.
- Автоматические счетчики посетителей в магазине для подсчета входящего трафика.
- Прослушивание записей телефонных разговоров коммерческого персонала ТБМ с последующей обратной связью и ведение листов развития для наглядной и объективной оценки работы менеджеров.
- Новые методы лидогенерации и т.д.

Кроме этого, по результатам обучения был составлен большой план мероприятий по внедрению остальных инструментов в работу нашей Компании, нацеленный на повышение эффективности продаж, который сейчас реализуется. Часть мероприятий связана с изменением подходов в обучении, поэтому некоторые текущие проекты Корпоративного университета родились благодаря именно этому обучению.

АКТУАЛИЗАЦИЯ
ПРОДУКТОВЫХ
ЭЛЕКТРОННЫХ КУРСОВ.
УЧИТЫВАЯ, ЧТО КОМПАНИЯ
ТБМ ИМЕЕТ САМЫЙ
БОЛЬШОЙ АССОРТИМЕНТ
В ОТРАСЛИ, ОБУЧЕНИЕ
СОТРУДНИКОВ ПРОДУКТАМ
ВСЕЙ ФИЛИАЛЬНОЙ СЕТИ
БЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
ЭЛЕКТРОННЫХ
КУРСОВ БЫЛО БЫ
ЗАТРУДНИТЕЛЬНО,
ПОЭТОМУ ДАННЫЙ
ФОРМАТ ЯВЛЯЕТСЯ
НАИБОЛЕЕ УДОБНЫМ
И ЭКОНОМИЧНЫМ
ИНСТРУМЕНТОМ

Какие проекты сейчас реализует Корпоративный университет и что стоит у вас в планах?

На данный момент мы активно работаем над рядом проектов:

Внедрение новой системы формирования и развития навыков продаж, суть которой заключается в смещении акцента с теоретического владения и применение навыков продаж в работе. Мы изменили сам формат обучения, включили оценку навыков и развивающую обратную связь, а также внедряем контроль применения навыков на практике. Из-за разных подходов в продажах для B2B и B2C-Клиентов, у нас выстроены и разные процессы обучения. И в том, и в другом направлении мы уже видим положительные результаты.

Актуализация продуктовых электронных курсов. Учитывая, что Компания ТБМ имеет самый большой ассортимент в отрасли, обучение сотрудников продуктам всей филиальной сети без использования электронных курсов было бы затруднительно, поэтому данный формат является наиболее удобным и экономичным инструментом.

Сейчас мы совместно с продуктово-рыночными департаментами актуализируем старые или разрабатываем новые курсы по всем нашим продуктам. В отличие от старых курсов, новые создаем в едином формате - теперь они более структурированные и визуализированные. Положительных отзывов по курсам от сотрудников у нас значительно прибавилось!

Развитие программ обучения для Клиентов. Это отдельное направление в нашей работе, которое мы планируем усиливать, так как понимаем, что качественное обучение и развитие сотрудников – это одна из важнейших задач и потребностей любой компании. Дело в том, что почти везде есть текучесть персонала, из-за которой возникает потребность в подготовке кадров. Кроме этого, постоянно нужно развивать существующих сотрудников, а учебные центры есть далеко не во всех компаниях. И мы видим востребованность клиентского сервиса ТБМ по обучению. Мы уверены, что инвестируя в развитие наших Клиентов, мы способствуем росту их эффек-

тивности, прибыльности и, как следствие, развитию рынка и отрасли в целом.

Какие проекты сейчас в разработке у Корпоративного университета?

Есть несколько проектов, к которым мы приступили не так давно:

Стандартизация и автоматизация процесса обучения новых сотрудников. Несмотря на то, что новые сотрудники у нас обучаются по единым учебным материалам, сам же процесс адаптационного обучения и его контроля не является единым во всех дивизионах Компании. Из-за этого иногда страдает качество подготовки сотрудников, а в дальнейшем и эффективность их работы. Чтобы исправить эту ситуацию, нам, совместно со службой персонала, необходимо усовершенствовать процесс адаптации новых сотрудников, стандартизировать и автоматизировать его, чтобы уменьшить ресурсы на его администрирование в дивизионах и повысить качество подготовки сотрудников. В перспективе программа сама должна будет составлять сотруднику план обучения, исходя из его функциональных обязанностей и закрепленных за ним товарных направлений, назначать для прохождения необходимые учебные материалы, напоминать наставникам и экспертам о предстоящем обучении, отслеживать динамику обучения, сигнализировать об отклонениях и так далее.

Школа молодого директора. Данный проект был запущен совместно со службой управления персоналом. Он нацелен на создание системы более качественной подготовки руководителей сбытовых подразделений. Это будет модульная полугодовая программа обучения, включающая теоретические и практические блоки с тестированием по всем основным темам, которыми должен владеть руководитель для эффективного управления филиалом. В этом проекте будут участвовать как уже работающие «молодые» директора и заместители директоров филиалов, так и кадровый резерв.

Новая система обучения и контроля качества взаимодействия с Клиентами. Этот проект нацелен на повышение нашей клиентоориенти-

рованности, а именно на рост удовлетворенности и лояльности наших Клиентов. Анализ отзывов Клиентов и записей телефонных разговоров показал, что у нас здесь есть зоны для развития. Запланирована актуализация стандарта взаимодействия с Клиентами, разработка по нему чек-листов, организация процесса обучения и контроль его применения через прослушивание записей телефонных разговоров.

Кроме всего вышеописанного, мы планируем начать в 2019 году реализацию ещё одного значимого проекта:

Ежегодная оценка знаний и навыков коммерческого персонала. Оценка – это важная составляющая системы обучения. Без комплексной оценки знаний и навыков, мы не можем понять текущую ситуацию, зоны развития менеджеров и не можем оперативно реагировать для устранения возможных проблем. На данный момент оценка знаний и навыков у нас осуществляется, в основном, только после обучения, например, после пройденного электронного курса, тематического семинара/вебинара, изучения новых скриптов продаж и т.д. Но эта оценка, позволяет нам понять только то, как сотрудник усвоил тот или иной материал сразу после обучения. А что с этими знаниями и навыками будет через определенное время и как менеджер может их применять на практике, - ответов на эти вопросы мы в полной мере не имеем.

Ежегодная комплексная оценка коммерческого персонала по профилю должности позволит нам «держать руку на пульсе» и быстро реагировать в случае отклонения работы сотрудника от нормы. Проверяться будут знания продуктов и сервисов, в том числе навыки подбора, расчета, монтажа, знания наших бизнес-процессов, стандартов обслуживания и владения навыками продаж и переговоров. Данная оценка позволит нам не только понимать реальную ситуацию с уровнем знаний и навыков сотрудников, а также составлять индивидуальные планы развития, но и повысит мотивацию сотрудников к обучению и саморазвитию!

КЛИЕНТСКИЙ УЧЕБНЫЙ ПОРТАЛ ТБМ

Одна из ценностей Компании ТБМ – мы постоянно развиваемся сами и помогаем развиваться другим. Ежедневно целый штат сотрудников ТБМ работает над улучшением качества обслуживания и развитием новых сервисов. В 2008 г. Компания ТБМ вышла на новый уровень – начала подготовку и обучение сотрудников своих Клиентов. Наша общая цель – качественное профессиональное взаимодействие продавца и покупателя на оконном рынке. Помогая своим Клиентам повышать квалификацию их сотрудников, мы способствуем развитию рынка в целом. В этом году клиентский учебный портал ТБМ отметил 10-летие. О том, как развивался сервис, как сейчас проходит обучение и о планах на будущее рассказала ведущий менеджер по обучению Компании ТБМ Валерия Киюта.

ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ

С 2008 года Корпоративный университет ТБМ внедрил новую форму обучения для сотрудников своих Клиентов и их дилеров – дистанционное обучение. На базе системы Web Tutor был создан учебный портал для Клиентов, на котором размещены электронные курсы, аналогичные тем, что использовались для обучения сотрудников Компании ТБМ.

С тех пор прошло 10 лет. За это время значительно изменился и рынок, и технологии, и потребности наших Клиентов, и даже способы получения и усвоения информации.

В конце 2016 года мы переработали структуру Клиентского Учебного портала, разделили весь материал по целевым аудиториям, добавили разделы, сделали более удобную и понятную навигацию и новый дизайн сайта.

Вторым шагом стало обновление самих курсов. За два года мы разработали и разместили 18 новых учебных курсов для Клиентов. При этом 12 из них были не просто актуализированы, а буквально созданы с нуля.

Потребность в обучении есть у каждого, даже самого опытного специалиста

Мы хотим, чтобы бизнес тех, кто сотрудничает с нами, был успешен и развивался. На высококонкурентном рынке мало произвести качественный товар. Надо суметь определить потребности Клиента и этот товар продать. Здесь решающим факто-

ром становится профессионализм и квалификация продавца.

Наши курсы чётко сегментированы по аудиториям

Ведь те технические курсы и курсы по продажам, которые мы используем для обучения наших собственных сотрудников, даже в адаптированном варианте, не отвечают запросам пользователей, работающих в сфере В2С и продающих готовые окна: у них другой товар и другой Клиент, с другими ожиданиями, ценностями и потребностями. Поэтому для продавцов окон мы разработали отдельные курсы по продуктам и по продажам с учетом специфики их работы.

Преимущества:

Колоссальный опыт Компании ТБМ - более 25 лет в области продаж фурнитуры для окон, дверей и мебели - позволяют нам делать обучающие курсы, основанные на проверенных методиках.

Мы предлагаем нашим Клиентам дистанционное обучение на бесплатной основе.

При этом электронные курсы не привязывают учеников ко времени и месту и дают возможность самостоятельно выделять необходимое время на занятия.

Мы чётко знаем, каким должен быть правильный обучающий курс

Время, которое наши пользователи должны будут потратить на обучение, тоже очень значимый ре-

курс. Если пользователь придет на наш портал и поймет, что те учебные материалы, которые мы ему предлагаем, скучны, неинтересны или бесполезны для него - заставить их изучать мы никак не сможем. И это правильно, этим и проверяется ценность того, что мы создаем.

Поэтому нас не может не радовать тот факт, что у нас есть Клиенты, которые однажды познакомившись с нашим порталом, направляют своих сотрудников к нам на обучение вновь и вновь, а те пользователи, которые уже прошли наши курсы, оценивают их для себя только положительно.

Значит, мы создали действительно качественный и нужный продукт.

КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖЕ ОКОН

Комплексная программа – это пакет обучающих электронных курсов и проверочных тестов, призванный в кратчайшие сроки вооружить сотрудников наших Клиентов и их дилеров актуальными техническими знаниями, а также научить их принципам и особенностям продаж.

Программа предназначена для новичков, но уверена, что и опытные сотрудники также смогут найти для себя в этих курсах много полезной информации.

Программа состоит из двух блоков (по пять курсов в каждом):



Валерия Кюота, ведущий менеджер по обучению Компании ТБМ

Первый блок – продуктовый. В нем мы поэтапно разбираем формулу качественного окна: профиль, стеклопакет, фурнитуру, монтаж и отделку.

Все курсы продуктового блока имеют общую структуру:

- **по каким признакам можно отличить качественные комплектующие от некачественных?**

Мы стараемся подать материал не с технической, а, в первую очередь, с пользовательской точки зрения, то есть как та или иная характеристика профиля или фурнитуры влияет на потребительские свойства окна в целом и какие неприятности могут случиться, если этой характеристикой пренебречь;

- **Чем качественные комплектующие эконом-сегмента отличаются от более дорогих аналогов, и в каких случаях разумнее и лучше заплатить больше?**

Часто менеджеры совершают ошибку, думая, что легче продавать дешевый товар. Но такая сделка не работает на перспективу - Клиент, которые заплатил чуть больше, но остался доволен покупкой, всегда

даст хорошую рекомендацию и сам с радостью воспользуется вашими услугами повторно.

- **Дополнительные опции и особенности комплектующих, какие задачи они решают и каким потребностям отвечают?**

Менеджер поймет, как с помощью оконных комплектующих обеспечить детскую безопасность, удовлетворить потребности пользователей с ограниченными возможностями, обеспечить тепло- и энергосбережение в доме, противозломность окна, вентиляцию, звукоизоляцию помещения, удовлетворить эстетические пожелания заказчика прочее.

- **Отдельным пунктом мы рассматриваем качественный монтаж.**

Это та услуга, которую менеджер сам не оказывает, но если он желает оставить Клиента действительно довольным покупкой, ему также нужно аргументированно продать помимо окна и его правильную установку. А для этого нужно также хорошо разбираться и в теме монтажа.

Одним словом, в продуктивном блоке мы предлагаем те знания, кото-

рые помогут менеджеру не просто грамотно спроектировать «идеальное» окно для своего заказчика, но позволят Клиенту 100% идентифицировать этого менеджера как эксперта, к мнению которого можно и нужно прислушиваться. Это важно и для дальнейших продаж, и для репутации компании в целом: ведь в серьезных вопросах все мы предпочитаем иметь дело с профессионалами, и, когда находим таковых, вопрос цены отходит на второй план.

Вся информация в электронных курсах Компании ТБМ основана на актуальных действующих нормативах (Стандартах, ГОСТах) и с учетом всех новейших технических решений, которые предлагают производители оконных комплектующих.

Блок о продажах, в свою очередь, также представляет собой не просто общую теорию продаж, а технологию продажи именно светопрозрачных конструкций, со всей присущей спецификой и нюансами. С особенностями выявления потребностей и проведения презентации, наиболее часто встречающимися возраже-

Уважаемые Клиенты!

Представляем Вам новый обучающий электронный курс

Плитные материалы ALVIC (Испания)

ALVIC – фасадные плиты европейского качества с уникальными техническими характеристиками и непревзойденными эстетическими свойствами продукта.

❖ высокоглянцевые плиты LUXE

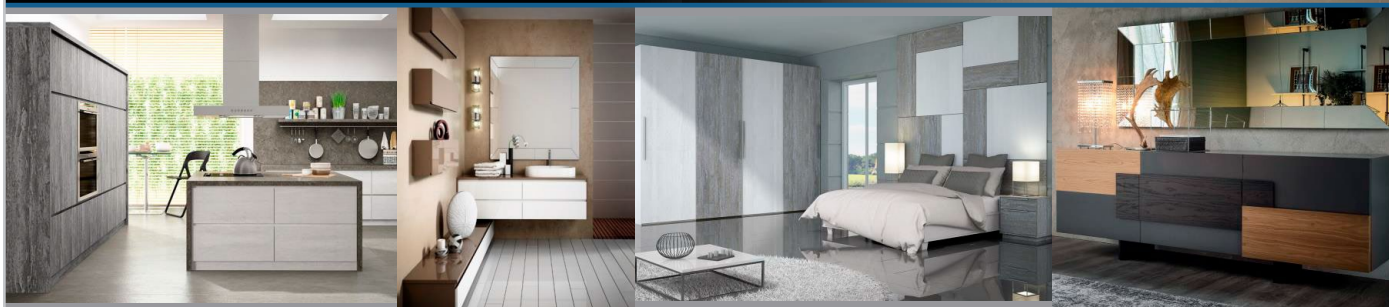
Новейшие тенденции мировой мебельной моды в глянцевых декорах: яркие насыщенные однотонные, а также древесные и фантазийные декоры с высокоглянцевым покрытием и зеркальным бриллиантовым блеском;

❖ суперматовые плиты ZENIT

Глубокие благородные цвета и невероятно гладкая шелковистая поверхность, а также суперматовые декоры с эффектом металлик;

❖ термоструктурированные плиты SYNCRON

последний тренд мебельной моды, суперпрочное покрытие, повторяющее внешний вид и естественный рельеф выбранного декора (дерева, камня, кожи, бетона и т.д.)



Целевая аудитория:

- Дизайнеры мебели и интерьеров
- Продавцы-консультанты в мебельных салонах

МЫ

✓ Прокачиваем Ваших сотрудников по продукту:

- технические характеристики и уникальные особенности фасадных плит ALVIC, чтобы Ваши продавцы просто влюбились в них;
- объективные преимущества и выгоды для потребителя + способы отработки конкретных возражений, чтобы уверенно предлагать и продавать;
- наглядное представление коллекций декоров и примеры готовых интерьерных решений с применением этих декоров, для вдохновения 😊

✓ Обеспечиваем контроль процесса и результатов обучения.

ВЫ

- ✓ **Расширяете** ассортимент за счет новых актуальных декоров;
- ✓ **Получаете** сотрудников, легко и с удовольствием продающих европейский продукт премиум-качества;
- ✓ **Увеличиваете** количество заказов, довольных Клиентов и средний чек.

Отправьте заявку на обучение на адрес: learn@tbm.ru
указав: название Компании, ФИО, должность и E-mail сотрудников
или обратитесь к вашему менеджеру ТБМ

МЫ ЗАПУСТИЛИ ПРОГРАММУ В НАЧАЛЕ ОКТЯБРЯ 2018 ГОДА И ВСЕГО ЗА ДВА С ПОЛОВИНОЙ МЕСЯЦА К НЕЙ ПОДКЛЮЧИЛОСЬ ПОЧТИ 800 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИЗ СОТНИ КОМПАНИЙ СО ВСЕЙ СТРАНЫ И БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ. 90 ЧЕЛОВЕК УЖЕ УСПЕШНО ЗАВЕРШИЛИ ОБУЧЕНИЕ И ПОЛУЧИЛИ СЕРТИФИКАТЫ. МЫ ПОЛУЧИЛИ БОЛЕЕ 200 ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ОТЗЫВОВ И БЛАГОДАРНОСТЕЙ КАК НА ПРОГРАММУ В ЦЕЛОМ, ТАК И НА ОТДЕЛЬНЫЕ КУРСЫ. ВСЕ ЭТО ПОКАЗЫВАЕТ, ЧТО ПОТРЕБНОСТЬ НА РЫНКЕ В ТАКОМ ОБУЧЕНИИ ЕСТЬ И У ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, И У КОМПАНИЙ.

ниями и способами их отработки, и наконец, эффективными приемами заключения сделки.

В этом блоке пользователь найдет универсальные рабочие алгоритмы взаимодействия с Клиентом, примеры решений и выходов из типичных затруднительных ситуаций в процессе такого взаимодействия, а также готовые скрипты и речевые формулы.

Ведь настоящий мастер продаж – это тот, кто не только подберет наилучший вариант для своего Клиента, но еще развеет все сомнения и внушит Клиенту уверенность в правильности сделанного выбора. Одним словом мы старались, чтобы после изучения нашей комплексной программы, сотрудники Клиентов Компании ТБМ стали такими специалистами, к каким хотелось бы попасть при выборе окна.

Отдельно стоит отметить форму подачи информации. Материал серьезный и сложный. Поэтому, чтобы облегчить усвоение, мы постарались совместить классические приемы педагогического дизайна и современные реалии цифрового мира, привычные пользователям. А еще учесть психологические особенности обучения взрослых и их потребности. В итоге в наших курсах имеются: четко структурированная подача материала, максимальная визуализация (интерактивные картинки и схемы, 3D-видео, демонстрирующие работу различных элементов и мультипликационные ролики, показывающие работу менеджера с Клиентом) + элементы неформального обращения к предыдущему опыту пользователей и немного юмора, чтобы сам процесс обучения не был скучным.

Объем программы: 20 учебных часов. При желании, программу можно дополнить учебными курсами, посвященными конкретным профильным и фурнитурным системам.

Мы запустили программу в начале октября 2018 года и всего за два с половиной месяца к ней подключилось почти 800 пользователей из сотни компаний со всей страны и ближнего зарубежья. 90 человек уже успешно завершили обучение и получили сертификаты. Мы получили более 200 положительных отзывов и благодарностей как на программу в целом, так и на отдельные курсы. Все это показывает, что потребность на рынке в таком обучении есть и у пользователей, и у компаний.

ПЛАНЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ:

Разработка курсов для Клиентов по продаже высокомаржинальных продуктов, представленных в торговой программе ТБМ (подоконники Moller и Werzalit, откосная система Qupell, автоматика для окон, скрытая фурнитура и т.п).

Дело в том, что мало кто из менеджеров продает окна, предлагая конечным потребителям комфорт, дизайн и безопасность. Мало кто на оконном рынке может продать что-то кроме дневного света и тепла.

Компания ТБМ предлагает огромный ассортимент продуктов для изготовления различных светопрозрачных конструкций. Однако большая часть наших Клиентов не готовы ими воспользоваться, так как не знают, как предложить их своим Заказчикам

Цель новых курсов – научить менеджеров наших Клиентов и их дилеров продавать своим Клиентам

лучшее, что предлагают сегодня разработчики оконного рынка, не боясь цены.

Поскольку это будут не продуктовые курсы, а все же курсы по продажам, хоть и конкретных продуктов, мы планируем добавить в курс практический модуль, для отработки необходимых навыков продаж. По сути это будет игровой тренажер-симулятор, в котором менеджеру предстоит взаимодействовать с разными типами клиентов, и, используя полученные знания, попытаться продать клиенту целевой продукт.

По нашим расчетам, в результате такого обучения менеджеров-профессионалов на рынке станет больше. Потребители смогут получить решения, о которых, возможно, даже не мечтали. Наши Клиенты будут больше зарабатывать. А мы увеличим оборот по-настоящему хороших качественных товаров и реализуем еще одну свою ценность: обеспечивать качество во всем!

Первый такой курс, посвященный продаже подоконников, уже в разработке.

РАЗВИТИЕ МЕБЕЛЬНОГО НАПРАВЛЕНИЯ

В настоящий момент практически все учебные материалы на портале Компании ТБМ «заточены» под оконщиков. Но у нас ведь огромное количество Клиентов, занятых в мебельном производстве. И если мы хотим, чтобы они создавали мебель и интерьеры с использованием наших комплектующих, нужно, чтобы дизайнеры и менеджеры в салонах продаж, предлагали их своим заказчикам. Чтобы они, как минимум, знали технические и эксплуатационные характеристики и преимущества наших комплектующих, а как максимум, вдохновлялись ими и рекомендовали выбрать именно их.

В июле этого года мы опубликовали первый курс по данному направлению – «Плитные материалы ALVIC». Уже есть первые пользователи и первые положительные отзывы.

В долгосрочной перспективе мы хотим превратить наш учебный портал в полноценный образовательный ресурс, посвященный производству светопрозрачных конструкций и мебели и их продаже на всех уровнях: работа с входящим трафиком, конверсия, способы увеличения среднего чека, увеличение количества транзакций, а главное - увеличение числа довольных покупкой Клиентов.

СЕКРЕТ УСПЕШНОГО МЕНЕДЖЕРА: ПОСТОЯННОЕ РАЗВИТИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ В НАПРАВЛЕНИИ НАВЫКОВ ПРОДАЖ

Корпоративный университет ТБМ на протяжении долгого времени занимается обучением и развитием персонала Компании. Системе обучения в условиях современного рынка необходимо совершенствоваться и адаптироваться под него. Сотрудникам Компании важно иметь и постоянно развивать навыки продаж, чтобы получать максимальную отдачу и максимальный результат в своей работе. О новых тенденциях и направлениях внутренней системы обучения с нами поделилась Наталия Лукина, начальник консультационного отдела Компании ТБМ.

-Наталия, расскажите, пожалуйста, о себе, как давно вы работаете в ТБМ, и что входит в зону вашей ответственности?

В Компании ТБМ я работаю уже более 10 лет. В зону моей ответственности входит обучение персонала Компании, формирование и развитие компетенций сотрудников.

- Вы много лет проводили тренинги для менеджеров в разных филиалах Компании ТБМ. Почему возникла необходимость в изменении системы обучения коммерческого персонала Компании?

Да, действительно, с 2007 года по настоящее время я проводила и провожу тренинги. На протяжении всего времени до 2017 года в Компании ТБМ процесс обучения в области продаж был построен, в основном, через очные тренинги. В ходе тренингов менеджеры получали инструменты, мотивацию к действиям, при этом ключевая задача – формирование навыка была реализована частично. Так как для выработки автоматического действия важна постоянная практика в профессиональной деятельности с обратной связью со стороны тренера/наставника/руководителя. Поэтому в направлении посттренинга, развития сотрудников на рабочем месте полезны были совершенствования, изменения.

- Какие изменения произошли в системе обучения сотрудников Компании?

В настоящее время мы пока говорим о новых подходах, соединяющих теорию и практику обучения. В настоящее время идет обучение на рабочем месте в направлении продаж по разработанным алгоритмам, с итоговой оценкой сформированности умения. Алгоритмы продаж были созданы совместно с сотрудниками Московского Дивизиона для того, чтобы предоставлять обучение в нужное время, той категории персонала, кому оно необходимо и теми методами, которые наиболее эффективны.

- Насколько, на ваш взгляд, новые подходы обучения менеджеров (дистанционное обучение, ролевая игра, тестирование) эффективнее классических тренингов?

Это разные формы обучения с разными целями. В настоящее время дистанционное обучение позволяет передать информацию, знания – обучить; тестирование – проверить знания. В ролевой игре можно увидеть формирование и развитие умения или навыка. Тренинг – дает возможность получить знания, обменяться опытом, апробировать техники, получить мотивационный эффект. Эффективность является одной из



Наталия Лукина,
начальник консультационного отдела
Компании ТБМ

важнейших составляющих успешности обучения в целом. Наша задача – сформировать компетенцию и развить ее. Для нас важно, независимо от формы обучения, не просто рассказать – донести информацию, что такое, например, презентация и как презентовать тот или иной продукт, нам важно сформировать навыки и, чтобы эти навыки менеджер начал использовать в своей работе на уровне поведения в профессиональной деятельности. Желаемый результат, чтобы менеджер перенес приобретенные навыки в работу, по-

высвободив результативность и эффективность. Обучение на рабочем месте более результативно в направлении формирования и развития навыка, изменения модели поведения.

- Как отнеслись сотрудники Компании к изменению системы обучения?

По-разному... Мы понимаем, что любое нововведение требует определённых усилий и изменения своих привычек. Отзывы некоторых руководителей и ответственных за процесс обучения сотрудников по результатам оценки:

Долганцев С.В. (директор филиала г. Челябинск):

«Работа по оценке и совершенствованию навыка продаж была нужна мне как руководителю в первую очередь, чтобы получить объективную оценку знаний. На первых же занятиях стало понятно, что менеджеры с опытом теорию уже не помнят и ведут переговоры по своим «ощущениям», а новые сотрудники черпают необходимые знания из курсов ТБМ и собственных знаний. Получив объективную оценку, мы сразу же увидели наши зоны развития и начали с ними работать. Как показал опыт, двух занятий в неделю по 1,5 часа в течение месяца, нам хватило, чтобы полностью проработать алгоритм продаж и развить навык. Так же считаю, что данная методика помогает нам в подготовке новых менеджеров, т.к. есть четкий алгоритм подготовки, ведения и завершения встречи, описаны все наши конкурентные преимущества, все это помогает новому сотруднику на этапе вхождения в должность, а руководителю правильно и объективно его оценить».

Попов О.Н

(директор филиала г. Иркутск):

«Понравилось, что теперь четко прописанный алгоритм действий, который включает действительно реальный опыт менеджеров Компании ТБМ по отработке возражений Клиентов. Есть оцифрованный чек-лист, который реально позволяет понять выучил менеджер материал или нет. Ведь если алгоритм не знать «назубок», то и применять его на практике вряд ли получится. Новая методика позволяет быстро обучить новых сотрудников умению продавать. У меня в этом плане накопился достаточно обширный опыт, так как только за последний год я принял на работу 9 новых коммерсантов».

ДЛЯ НАС ВАЖНО, НЕЗАВИСИМО ОТ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ, НЕ ПРОСТО РАССКАЗАТЬ, ЧТО ТАКОЕ, НАПРИМЕР, ПРЕЗЕНТАЦИЯ И КАК ПРЕЗЕНТОВАТЬ ТОТ ИЛИ ИНОЙ ПРОДУКТ, НАМ ВАЖНО СФОРМИРОВАТЬ НАВЫКИ, ЧТОБЫ ЭТИ НАВЫКИ МЕНЕДЖЕР НАЧАЛ ИСПОЛЬЗОВАТЬ В СВОЕЙ РАБОТЕ

Сметанин А.С. (ответственный за направление обучения на филиале г. Пермь)

«Первоначально обучение проходило под руководством директора филиала не менее 1-го раза в неделю и такие регулярные встречи незамедлительно дали эффект. Менеджеры овладели основными навыками продаж в теории и приступили к отработке на практике: на переговорах с Клиентами менеджеры старались вести встречу согласно плану, алгоритму продаж, использовать речевые модули, работать с возражениями и т.д. В настоящее время в филиале в г. Пермь назначен сотрудник, ответственный за организацию обучения сотрудников филиала, который также следит за своевременным прохождением всех назначенных курсов и тестов всеми менеджерами филиала. На сегодня учебные тесты и курсы успешно сдали 100% сотрудников».

Кислицын А.Л.

(кайдзен-менеджер, г. Киров)

«В Кировском филиале мы практикуем проведение регулярных (еженедельных) встреч по отработке навыков продаж с выездными менеджерами. Со слов сотрудников, текущая практика взаимодействия по отработке навыков продаж позволяет более качественно и структурированно выстраивать взаимодействие с Клиентом на встречах и добиваться положительных результатов от встреч. Интересным фактом было сплочение сотрудников филиала в процессе обучения за счет наличия единой общей цели. Более опытные сотрудники, освоившие алгоритм подключались к наставничеству своих коллег. Это хороший пример того, что правильно заданная единая цель в филиале может объединять сотрудников, выдавая результат больший, чем мог бы дать каждый сотрудник в отдельности. Хочется верить, что в рамках нашей Компании будет сформирована структура или процессы, обеспечивающие постоянное развитие навыков продаж у сотрудников, т.к. торговля является ключевой сферой деятельности нашей Компании».

ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА – ЭТО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ
И, ВОЗМОЖНО, В БУДУЩЕМ
РАЗВИТИЕ В НАПРАВЛЕНИИ
УПРАВЛЕНИЯ, ТАК КАК МНОГИЕ
БАЗОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
НАСТАВНИКА ЯВЛЯЮТСЯ
ФУНДАМЕНТАЛЬНЫМИ ДЛЯ
РУКОВОДИТЕЛЯ





- Влияет ли как-то на карьеру менеджеров выставленная на проверку навыков оценка?

Есть примеры, когда негативный результат оценки (отсутствие проходного балла по результатам процедуры) побуждал к саморазвитию сотрудника и при повторной оценке он показывал лучшие результаты не только в рамках филиала, но и Дивизиона, после чего переходил в разряд наставников – обучал коллег, помогал в развитии и адаптации новичкам. Для менеджера – это профессиональное развитие и, возможно, в будущем развитие в направлении управления, так как многие базовые компетенции наставника являются фундаментальными для руководителя.

- Какими будут Ваши дальнейшие планы в направлении повышения уровня навыков продаж?

Мы планируем работать в трех направлениях: обучение, оценка, контроль применения на практике. Практику для отработки навыков продаж, сотрудники будут проходить на местах путем участия в ролевых играх. Для усиления обучения мы планируем разработать ряд on-line тренажеров и тренингов по более сложным темам. Внедряя одновременно обучение, оценку и контроль наша Компания сможет добиться высокого уровня профессионализма менеджеров.

- И в завершении нашего с Вами разговора, какие рекомендации Вы могли бы дать менеджерам Компании ТБМ для повышения своего профессионального уровня?

Развиваться и совершенствоваться постоянно – обмениваясь опытом с успешными коллегами Компании, рынка; изучать новый опыт – апробировать его на практике и внедрять в работу.

КАК СДЕЛАТЬ КЛИЕНТОВ СЧАСТЛИВЫМИ, А МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ – ЗАБОТЛИВЫМИ ЭКСПЕРТАМИ

Джон Шоул, в книге "Первоклассный сервис как конкурентное преимущество" пишет, что способность компании зарабатывать деньги зависит от впечатления, которое все сотрудники производят на Клиентов. На конкретных примерах Шоул доказывает, что сервис – стратегия столь же мощная, как маркетинг, и столь же эффективная, как высококачественный продукт.

Бизнес-тренер Наталья Королёва рассказала «Планете ТБМ» как она обучает менеджеров делать Клиентов счастливыми.

Наталья, чем вы руководствуетесь в своей работе?

Я руководствуюсь простым принципом: «Отдавая, получаешь больше». То есть, чем больше энергии, искренности, знаний, опыта и заботы ты отдаешь другим, тем больше, в итоге, ты получаешь в ответ, в виде результата, благодарности, рекомендаций, той же энергии.

Чему обычно учат менеджеров по продажам? Чаще всего – продукту, бизнес-процессам и технологии продаж. Я же одновременно с обучением новым знаниям и навыкам, стараюсь вовлечь, позитивно зарядить, заинтересовать менеджеров стать лучшими профессионалами, заботливыми экспертами, таким образом, чтобы они научились получать удовольствие от хорошо сделанной работы. Менеджеры, в свою очередь, передают свой позитивный заряд и заботливое отношение непосредственно Клиентам.

Имея успешный десятилетний опыт в создании системы обучения в компании «Фабрика Окон» с Искренним сервисом, где более 90 % Клиентов рекомендуют компанию друзьям и знакомым, могу с уверенностью сказать, что только счастливые сотрудники смогут сделать счастливым Клиента.

Как же превратить менеджеров по продажам в Заботливых экспертов?

Все начинается с осознанности: когда работа менеджера наполняется смыслом и пониманием, что он нужен, востребован, приносит пользу Клиентам, Компании и обществу. То есть, поставив для себя высокую планку по качеству сервиса в общении с Клиентом, он заставляет конкурентов стремиться повышать сервис, а это в конечном счете приводит к улучшению качества рынка в целом.

В результате нашего обучения каждый менеджер осознает, что залогом успешных продаж является:

- высокие стандарты обслуживания;
- искреннее и заботливое отношение к Клиенту;
- постоянное совершенствование своих профессиональных и коммуникативных навыков.

Данный подход в 2018 году мы внедрили в обучении менеджеров розничных продаж ТБМ.

Можете об этом рассказать немного подробнее?

Когда я пришла в Компанию в начале 2018 г., я начала свою работу с изучения отзывов Клиентов ТБМ. Мне важно было получить ответы на вопросы:

- Какие у Клиента критерии выбора Компании ТБМ и какие из этих критериев самые важные?

- Как разового покупателя превратить в лояльного и постоянного?

Проанализировав отзывы Клиентов, подтвердилось, что Клиенты ТБМ ценят:

- экспертный совет по выбору продукта;
- заботливое и внимательное отношение менеджеров;
- экономию денег и времени;
- стабильность и надежность компании.

Далее я прослушала записи телефонных переговоров менеджеров розницы, чтобы понять текущую ситуацию и зоны для развития. В первую очередь, обратила внимание на то, что это были, в большей степени, просто консультации и ответы на вопросы Клиентов, не хватало единого понимания цели обслуживания и применения на практике единых стандартов сервиса.

После чего в рабочей группе с коллегами из интернет-магазина Москвы мы разработали чек-лист с обязательными этапами и скриптами при общении с Клиентом по телефону. Основная цель нового стандарта – превратить Консультантов по продукту в Заботливых экспертов, где результатом звонка должен быть:

- довольный Клиент, купивший у нас продукт и готовый рекомендовать нас друзьям и знакомым;



Наталья Королёва, бизнес-тренер

- довольный менеджер, который сумел предложить Клиенту лучшее решение, оформил заказ и получил искреннюю благодарность Клиента и рекомендации.

Но одно дело разработать правила, а другое - внедрить их в практику.

Мы понимали, что просто довести до менеджеров некую инструкцию, или даже провести по ней несколько обучений, будет недостаточно и это не приведет к желаемым результатам. Нужна была новая система обучения, гарантирующая результат. И нам удалось это сделать.

В чем заключается новая система обучения?

Данную систему можно отобразить в следующей схеме:

Поэтапное обучение по вебинару	Закрепление материала через домашнее задание с самооценкой	Оценка задания тренером с развивающей обратной связью	Мотивация через построение рейтинга по результатам оценки	Обмен успешным опытом через корпоративную соцсеть	Контроль через прослушивание записей разговоров, выбранных случайным образом
--------------------------------	--	---	---	---	--

Поэтапное обучение по вебинару

Обучение проходит в формате интерактивных вебинаров с периодичностью 1 раз в месяц. Каждый вебинар посвящен определенной теме, точнее определенным пунктам в чек-листе. Это сделано для того, чтобы усвоение материала и выработка навыков происходили постепенно, ежемесячно фокусируя внимание менеджеров на разных пунктах чек-листа от этапа установления контакта до завершения разговора.

Первый вебинар был на осознанность, а именно:

- чем консультация отличается от клиентоориентированной продажи,
- почему Заботливый эксперт в продажах больше ценится Клиентами и Компанией, чем обычный продавец,
- что значит добиться цели минимум и цели максимум в телефонных переговорах.

Далее вебинары посвящались отдельным пунктам в чек-листе: от самых простых, постепенно с добавлением более сложных:

- как установить контакт с Клиентом, взять номер телефона и договариваться о следующем шаге в прогрессе.
- как правильно выявлять потребности и сделать индивидуальное предложение с выгодами для Клиента.
- как преподнести конкурентные преимущества Компании ТБМ, в том числе услуг по доставке.
- как повысить лояльность Клиентов через проявление заботы, в том числе предоставление дисконтных карт.
- как правильно использовать техники Up-sell и Cross-sell для увеличения среднего чека.
- как не потерять Клиента, который планировал, но не доехал, а именно, как правильно сделать исходящий звонок Клиенту, проявив заботу и завершить продажу.

С каждым обучением/вебинаром, количество применяемых навыков по чек-листу, которые должны продемонстрировать менеджеры, выросло до 17 пунктов.

Закрепление материала через домашнее задание с самооценкой

После каждого вебинара менеджерам даётся «домашнее задание»,

которое заключается в том, что они должны на практике, то есть в реальных телефонных переговорах с Клиентами, применить новые правила, которые были озвучены на вебинаре, тем самым, выработать навык. После чего выбрать запись лучшего своего разговора, выложить её в отдельную сетевую папку, самому прослушать его и сделать самоанализ, заполнив самостоятельно чек-лист по определенным пунктам.

На этом этапе мне было очень важно добиться вовлеченности менеджеров в процесс саморазвития, а именно научиться самому оценивать свой разговор по принятым критериям и видеть свои сильные и слабые стороны. Это очень важный элемент развивающего и осознанного обучения!

Оценка задания бизнес-тренером с развивающей обратной связью

Далее оценку выполненного домашнего задания проставляет бизнес-тренер, при этом даёт развивающую и мотивирующую обратную связь: что получилось, а что не очень, что и как можно улучшить. Все оценки и рекомендации заносятся в индивидуальные Листы развития, а также, при необходимости, дополнительно сообщаются по телефону или по почте. Листы развития позволяют отслеживать динамику по каждому менеджеру. Для лучшей визуализации результатов в листах настроено автоформатирование, которое позволяет по принципу светофора быстро оценить текущее состояние и динамику развития.

ЛИСТЫ РАЗВИТИЯ
ПОЗВОЛЯЮТ ОТСЛЕЖИВАТЬ
ДИНАМИКУ ПО КАЖДОМУ
МЕНЕДЖЕРУ. ДЛЯ ЛУЧШЕЙ
ВИЗУАЛИЗАЦИИ РЕЗУЛЬТАТОВ
В ЛИСТАХ НАСТРОЕНО
АВТОФОРМАТИРОВАНИЕ,
КОТОРОЕ ПОЗВОЛЯЕТ ПО
ПРИНЦИПУ СВЕТОФОРА БЫСТРО
ОЦЕНИТЬ ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ
И ДИНАМИКУ РАЗВИТИЯ

Лист развития менеджера по продажам ТБМ-Маркет							
цель max - продать товар (оформить заказ/резерв/доставку/договориться о конкретной встрече в офисе), цель min - взять телефон Клиента с договоренностью о созвоне							
Город, ФИ менеджера, номер телефона		Новосибирск, Баган Денис, 51050					
Дата и время звонка		март		апрель		май	
Достижение цели		нет		нет		да	
Продукт		Автоматика		откосы Qunell		фурнитура	
Имя Клиента		Людмила		нет		Павел	
						Андрей	
Этапы продаж	Навыки	№	Примеры, пояснения	Баллы	Баллы	Баллы	Баллы
Установление контакта	Приветствие по стандарту	1	"Добрый день, компания ТБМ-Маркет! Иван. Слушаю Вас!"	3	3	3	3
	Присоединение	2	"Да, конечно, я сейчас Вас ориентирую / Да, можем / Да, в Компании ТБМ большой выбор..."	3	2	3	3
	Уточнение имени Клиента и обращается по имени не менее 3-х раз	3	"Подскажите, как к Вам удобнее обращаться? / Как я могу к Вам обращаться?"	3	1	3	3
Выявление потребностей	Вопросы на выявление потребностей (не менее трех)	4	"Куда / когда / сколько / какого цвета / где будете использовать / что самое важное при выборе?"	2	1	3	3
	Перехват инициативы	5	Управляет ходом диалога. Перехватывает инициативу (отсутствие пауз в разговоре, инициатор задавания вопросов)	2	1	2	3
	Использование техники активного слушания	6	"Да, это важно, уточните.. / Угу / Вы сказали, Вам нужно... / Согласен с Вами, подскажите.. / Я правильно понимаю, для Вас важно..."	3	2	3	3
Презентация	Презентация продукта на основе выявленных потребностей с выгодами для Клиента или предложение альтернативы	7	Свойства (состав материала / конструктив / покрытие и т. д.), "Благодаря этому Вы получите / Это позволит Вам", Выгоды (долговечность / гарантии / надежность / безопасность /экономия и т.д.)	2	2	2	2
	Продажа выгод работы с ТБМ	8	Мы можем доставить Вам товар, а при сумме более 3000 рублей мы предлагаем бесплатную доставку / В личном кабинете Вы увидите скидки по вашей дисконтной карте/ Самой большой ассортимент / Самый крупный поставщик по России / Вы сэкономите время и деньги, заказывая все в одном месте."	1	1	1	3
	Активизация к оформлению заказа/резерва	9	"Сейчас в наличии есть это количество, товар пользуется популярностью - давайте сделаем заказ /зарезервируем товар. / Мы оптовая Компания, поэтому товар может быть выкуплен - предлагаю зарезервировать его под Вас."	2	1	3	3
	Обмен контактами (телефон/эл. адрес)	10	"Подскажите Ваш контактный номер телефона"	3	1	1	1
	Предложение сопутствующих/дополнительных товаров	11	"К подоконникам обязательно возьмите торцевые накладки / Также рекомендую рассмотреть вентиляционные решетки, откосы, монтажные ленты и пену" Объясните, почему удобнее и дешевле все сразу и в одном месте.	3	1	2	1
Работа с возражениями	Отработка возражений по формуле: присоединение, уточняющий вопрос, аргументация	12	"Я понимаю, конечно, нужно сравнить цены (подумать). Скажите, а с чем Вы сравниваете? / В какой бюджет хотели бы уложиться? / Давайте предварительно зарезервируем товар."		1		
Завершение продажи	Подведение итогов	13	"Итак, давайте все проверим, Ваш заказ: ... " Менеджер проговаривает комплектацию, сумму заказа	3	1	3	1
	Договоренность о следующем шаге (доставка/встреча/звонок). Взятие обязательств с Клиента	14	"Мы можем доставить Вам заказ уже завтра (озвучиваю ближайший день). Когда удобно принять? / Я Вам высылаю счет, как только мы видим оплату, я Вам звоню и мы договариваемся об удобной вам дате доставки" / "Когда удобнее Вам перезвонить для уточнения...?" Менеджер проговаривает дату, время, способ доставки / оплаты / встречи / созвона и подтверждает номер телефона.	1	1	3	3
	Благодарность за обращение	15	"Спасибо за обращение в Компанию ТБМ-Маркет. До свидания! / Хорошего дня!"	3	1	3	3
Общие правила	Доброежелательное, заботливое отношение к Клиенту	16	При разговоре проявлять доброжелательность, заинтересованность, заботу о Клиенте.	3	2	3	3
	Общение на позитивном языке	17	Не использовать негативные слова (но, проблема / нет / не знаю / не ко мне / сложность), а заменять на позитивные слова (да / я уточню / есть альтернатива, узнаю, договорюсь)	2	2	3	3
Итоговый средний балл				2,44	1,41	2,56	2,56
Средний балл по ключевым пунктам				2,25	1,00	2,50	2,50
Общие рекомендации				Больше задавать вопросов на выявление потребностей: сколько, куда, что важно при выборе. И нужно было приложить разговор после получения Клиентом КП, где была бы договоренность о заказе)	Проконсультировал, но не продал. Ни имя, ни контакт, ни резерв, ни договоренностей нет	Хорошо, имя спросил, поправился по имени. Договорился, но телефон важно подтверждать. Можно просто по последним цифрам: Ваш телефон не изменился, оканчивается на 2777?"	В резерв предлагаем, чтобы по срокам принятия решения ускорить, сообщать нужно сколько дней в резерве будет товар и тут же берем телефон Клиента. Нужно было подвести итог, что в резерве положил, название товара и сколько стоит

Очень важно при таком подходе замечать и хвалить за успех и изменения, мотивируя на развитие. Большинство, услышав рекомендации, при следующем звонке показывают заметные улучшения. Здесь включается еще и внутренняя мотивация, это сравнение себя с самим же собой в прошлом и радость от профессионального роста и саморазвития.

Мотивация через построение рейтинга по результатам оценки

Надо сказать, что не всегда все менеджеры ответственно подходят к выполнению «домашнего задания»: кто-то выкладывает для проверки очень «слабые» разговоры, а кто-то и вовсе забывает его сделать. Чтобы дополнительно простимулировать менеджеров к более ответственному отношению к обучению, мы формируем рейтинги филиалов по результатам, доводим их до руководителей и выкладываем в новости на корпоративный портал. Это также мотивирует становиться лучше.

Обмен успешным опытом через корпоративную социальную сеть

Большим преимуществом ТБМ является развитая филиальная сеть, в которой работает около 90 менеджеров розничных продаж: кто-то более успешно, кто-то менее. Но все вместе мы обладаем большими знаниями и опытом работы с разными Клиентами. Одним из инструментов обмена успешным опытом у нас является корпоративная социальная сеть на портале, где сотрудники в тематических группах общаются между собой. В группу, куда включены все менеджеры розничных продаж, я несколько раз в месяц выкладываю записи хороших продающих звонков. Менеджеры слушают и анализируют их, отвечая в чате на вопросы, например: «Какой вопрос вы бы еще задали этому Клиенту, чтобы более точно подобрать ему нужный подоконник?» или: «Что бы вы добавили в презентацию этого продукта, чтобы избежать возражений по цене?» Это также способствует пониманию важности и ценности использования единых клиентоориентированных корпоративных стандартов во всей Компании.

Контроль через прослушивание записей разговоров, выбранных случайным образом

Помимо прослушивания записей разговоров, выложенных самими менеджерами, я также прослушиваю

У БОЛЬШИНСТВА
МЕНЕДЖЕРОВ
РОЗНИЦЫ
ОТСЛЕЖИВАЕТСЯ
ПРЯМАЯ
КОРРЕЛЯЦИЯ МЕЖДУ
ВЫПОЛНЕНИЕМ
ПЛАНОВ ПРОДАЖ,
ПОЛОЖИТЕЛЬНЫМИ
ОТЗЫВАМИ КЛИЕНТОВ
И ВЫСОКОЙ
ОЦЕНКОЙ КАЧЕСТВА
РАЗГОВОРОВ ПО ЧЕК-
ЛИСТУ

записи разговоров, выбранные случайным образом, тех менеджеров, по которым есть вопросы. Кроме этого, прослушиваю записи разговоров с Клиентами, которые оставили свои отзывы. Если это положительные отзывы, пытаюсь понять и выделить то, что повлияло на позитивное отношение Клиента, чтобы потом поделиться этим разговором с менеджерами. Если же отзыв отрицательный, то фиксирую, возможные ошибки менеджеров при общении, которые потом мы разбираем во время вебинаров. На самом деле, отзывы Клиентов - это мощный инструмент, который помогает нам становиться лучше.

Какие промежуточные результаты этой системы обучения уже есть?

Уровень внимательного, заботливого отношения подтверждается ростом положительных отзывов от Клиентов, где они благодарят конкретных менеджеров за внимание, заботу и экспертный подход.

Например, фокусировка в обучении на обязательное информирование Клиента о Доставке привела к значительному росту платной доставки по всем филиалам в этом году.

Также у большинства менеджеров розницы отслеживается прямая корреляция между выполнением планов продаж, положительными отзывами Клиентов и высокой оценкой качества разговоров по чек-листу.

Что дальше планируете?

Для повышения экспертного подхода, следующим этапом в развитии менеджеров розницы будет фокус на продаже конкретных товаров. Совместно с продукт-менеджерами Компании мы готовим памятки-конспекты по продажам конкретных товаров и серию вебинаров по отработке навыков экспертных продаж.

В результате последовательного, системного подхода в обучении мы ставим целью добиться единого экспертного заботливого подхода в продажах, обеспечивающего довольных и лояльных Клиентов, рекомендующих ТБМ.

Планируете ли вы внедрять такой подход в обучении и для менеджеров, работающих с В2В-Клиентами?

Да, конечно. Но здесь есть одно отличие. Если для менеджеров розницы, в первую очередь, важна фо-

ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ, РАБОТАЮЩИХ С КЛИЕНТАМИ В2В, БОЛЕЕ ВАЖНО ПОДДЕРЖИВАТЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ И КАЖДЫЙ РАЗ ПРЕВОСХОДИТЬ ИХ ОЖИДАНИЯ. ЭТО ГОРАЗДО СЛОЖНЕЙ И ТРЕБУЕТ ЕЩЕ БОЛЕЕ ЧЕТКИХ И КОНКРЕТНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО СЕРВИСА И КОНТРОЛЯ ЕГО ИСПОЛНЕНИЯ НА ВСЕХ ТОЧКАХ КОНТАКТА С КЛИЕНТАМИ

кусировка на привлечение новых Клиентов и активизацию к покупке, то для менеджеров, работающих с Клиентами В2В, более важно поддерживать лояльность Клиентов и каждый раз превосходить их ожидания. Это гораздо сложнее и требует еще более четких и конкретных инструментов клиентоориентированного сервиса и контроля его исполнения на всех точках контакта с Клиентами.

После изучения отзывов Клиентов и прослушивания записей разговоров менеджеров, мы разработаем новые актуальные стандарты обслуживания Клиентов и чек-листы, проведем обучение и будем контролировать их выполнение.

Если раньше для проверки качества обслуживания Клиентов мы

пользовались услугами сторонней компании, которая раз в год проводила оценку по методу «Тайного покупателя», то теперь мы сами будем контролировать выполнения стандартов. Это позволит нам быстро реагировать и корректировать поведение сотрудников с целью повышения нашей Клиентоориентированности!

В целом, независимо от того, общается ли менеджер с Клиентом В2В или с Клиентом В2С, везде общение происходит между людьми. А люди замечают и ценят позитивный, профессиональный, человеческий подход.

В итоге, Клиенты выбирают те компании, с которыми легко, комфортно и надежно.

КОРПОРАТИВНЫЙ ПОРТАЛ – ВСЁ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ И ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

Что такое корпоративный портал? Для чего он нужен? Как использовать его возможности в работе и обучении? – на эти и другие вопросы «Планете ТБМ» ответила Елена Аксенова, ведущий менеджер по дистанционному обучению.

Елена, что входит в ваши функциональные обязанности?

Основная моя задача – это администрирование программы WebTutor, автоматизированной платформы для обучения и оценки сотрудников ТБМ. Без неё было бы сложно организовать, вести учет и контролировать процессы, связанные с развитием персонала. Сотрудникам WebTutor доступен в виде внутреннего корпоративного портала, где они обучаются, общаются, получают информацию. Но чтобы система была всегда работоспособной и отвечала потребностям Компании, она должна поддерживаться и постоянно развиваться. Поэтому в мои задачи входит:

- поддержание данных в актуальном состоянии;
- автоматизация процессов обучения и оценки;
- создание новых форм, шаблонов, уведомлений, опросов, разделов портала;
- настройка и формирование отчетов;
- размещение и обновление учебных и информационных материалов на портале;
- выявление и устранение ошибок в работе системы;
- информационная и техническая поддержка пользователей.

У сотрудников ТБМ есть сайт Компании www.tbm.ru, www.tbmmarket.ru, есть корпоративная почта, телефон и другие способы общения и получения информации. Для чего нужен внутренний портал?

Сайты www.tbm.ru, www.tbmmarket.ru – это ресурсы, в первую очередь, предназначенные все-таки для на-

ших Клиентов и Партнеров. И это внешняя, публичная часть нашей жизни. Но есть ведь еще и внутренняя жизнь Компании и ее сотрудников. Корпоративный портал – это, по сути, большой общий дом:

- где у каждого сотрудника есть своя комната – личный кабинет;
- где есть возможность группового общения по интересам в корпоративной соц.сети;
- где можно быстро узнать корпоративные новости;
- где мы видим дни рождения сотрудников, общие праздники, достижения;
- где, как по полочкам, разложены все информационные и рабочие ресурсы Компании, необходимые для эффективной работы, а также профессионального и личностного развития сотрудника.

Географически мы разбросаны по всей России и ближнему зарубежью, но каждое утро, приходя на работу и включая компьютер, первым делом попадаем на наш Корпоративный портал. В компаниях, где численность персонала невелика можно перейти из кабинета в кабинет и решить все вопросы в неформальном общении. А когда число сотрудников превышает хотя бы сотню, наличие внутреннего портала является неоспоримым преимуществом. Мы видим и обсуждаем одни и те же новости, обращаемся по одним и тем же ссылкам, обсуждаем и ставим «лайки» под одними и теми же постами в нашей соцсети. И это то, что нас объединяет: не формально или юридически, а в реальной жизни. И именно из таких вещей создается то, что называется корпоративной культурой. Поэтому, я думаю, важность внутрен-

него портала, трудно переоценить – портал это один из элементов формирования Корпоративной культуры Компании. И никакая почта или телефон (обычные рабочие инструменты) эту функцию на себя взять не могут.

Расскажите поподробнее, как организован внутренний портал и какая информация там размещена?

На главной странице портала для удобства выведены часто используемые сервисы:

- Блок текущих корпоративных новостей
- Блок с иконками для быстрого перехода к программным ресурсам ТБМ
- Блок с корпоративной социальной сетью
- Меню для перехода в разделы портала

В разделах «О Компании» и «Сотрудники» размещена информация об основополагающих принципах Компании, стратегических целях, конкурентных преимуществах Компании, социальном пакете, текущих конкурсах, результатах рейтингов и многое другое.

Разделы «Обучение и развитие» и «База знаний» предназначены для сотрудников, которые хотят повысить свою квалификацию. Для удобства все учебные материалы и другая информация сгруппированы как по формату обучения (мероприятия, электронные курсы, записи вебинаров, каталоги, методические пособия, видеоролики, электронные книги и т.д.), так и по темам обучения. Отдельно хотелось бы сказать о подразделе «Классификатор знаний», в котором собраны и сгруппированы по товарным направлениям все



Елена Аксенова, ведущий менеджер по дистанционному обучению

виды учебных материалов. Это очень удобно для менеджеров, которые хотят изучить то или иное товарное направление, т.к. им не нужно искать информацию на разных ресурсах и разделах портала, а можно в одном месте увидеть всё необходимое.

Каким образом организовано общение между сотрудниками на внутреннем портале?

На портале есть раздел «Общение», где сотрудники могут увидеть перечень всех действующих групп и, при желании, самостоятельно вступить в группу, которая им интересна, отслеживать по ней информацию и вносить свой вклад в развитие данного направления. Все сообщения в группах выводятся в ленту на главной странице внутреннего портала. Таким образом, блок Социальная лента является одним из важных информационных инструментов для общения на портале, где сотрудники в группах могут поделиться опытом, спросить совета, выразить свое мнение че-

рез комментарии и лайки. Для этих целей у нас создано много разных групп:

- Есть группы, созданные по региональному признаку, например, «Московский дивизион», где сотрудники делятся информацией о новых стандартах и правилах, введенных в Дивизионе, комментируют их, дают оценку.
- Есть группы, созданные по продуктовому признаку, например «Мебельные комплектующие», где сотрудники обмениваются опытом в продвижении, задают вопросы и получают ответы от своих коллег.
- Есть группы, созданные по функциональному признаку или направлению деятельности, например, «Интернет магазин», где менеджеры розничных продаж обмениваются успешным опытом.

Какие ещё инструменты используются в Компании для удаленного общения и обучения сотрудников?

Для дистанционного обучения и взаимодействия между сотрудниками также используются и программы для общения в реальном режиме времени – это видеоконференции, вебинары, скайп-встречи. Если необходима максимальная интерактивность между участниками, то чаще используется система для видеоконференций (Polisom), которая дает возможность видеть всех участников встречи и комфортно общаться всем одновременно. Для общения в небольших группах иногда используется скайп. Если же основной целью ставится не обсуждение, а обучение, то чаще используется программа для вебинаров (AdobeConnect), где ведущий транслирует презентацию или рабочий стол, а общение происходит в чате или голосом через микрофоны. При необходимости, в вебинаре можно провести онлайн опрос, что-

У НАС СЕЙЧАС ОТКРЫТО
НЕСКОЛЬКО НОВЫХ ПРОЕКТОВ,
СВЯЗАННЫХ С РАЗВИТИЕМ
СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ: ВВОДНОЕ
ОБУЧЕНИЕ НОВЫХ СОТРУДНИКОВ,
ШКОЛА МОЛОДОГО ДИРЕКТОРА,
КОМПЛЕКСНАЯ ЕЖЕГОДНАЯ
ОЦЕНКА КОММЕРЧЕСКОГО
ПЕРСОНАЛА, И ВСЕ ОНИ СВЯЗАНЫ
СО СТАНДАРТИЗАЦИЕЙ И
АВТОМАТИЗАЦИЕЙ ПРОЦЕССОВ

бы сразу увидеть результаты и дать обратную связь. Учебные вебинары записываются и выкладываются на портал в раздел «Записи вебинаров» для дальнейшего обучения других сотрудников.

А где сотрудник может увидеть информацию по своему обучению?

Для этого можно воспользоваться «Личным кабинетом» (в левом верхнем углу портала), где сотрудник может увидеть:

- назначенные ему электронные курсы и тесты;
- статистику и результаты уже пройденных курсов и тестов;
- информацию по учебным мероприятиям, в которых он участвовал;
- группы, в которых он состоит.

Кроме этого, есть специальная форма «Текущие дела» (справа на портале в блоке иконок или в разделе «Обучение и развитие»), в кото-

рой все его учебные задачи (курсы, тесты, мероприятия) сгруппированы по срочности: предстоящие, срочные и просроченные. Дополнительно для напоминания, все срочные задачи, срок которых истекает через 3 дня, появляются на главной странице у сотрудника в виде пиктограммы справа от личного кабинета. Всё это помогает своевременно изучить материал и избежать попадания в список должников по обучению.

Чтобы вовремя проходить назначенные курсы и сдавать тесты, есть возможность делать это и дома, подключившись к внутреннему корпоративному portalу через VPN-канал.

А есть ли у руководителей возможность отслеживать результаты обучения своих сотрудников?

Да, конечно. Для этих целей в личном кабинете есть «Панель руководителя», в которой руководитель может как отследить результаты обучения своих сотрудников, так и назначить им новые курсы.

Расскажите о планах дальнейшего развития портала

У нас сейчас открыто несколько новых проектов, связанных с развитием системы обучения: вводное обучение новых сотрудников, Школа молодого директора, комплексная ежегодная оценка коммерческого персонала, и все они связаны со стандартизацией и автоматизацией процессов. Поэтому предстоит большая работа по изменению и доработке программы WebTutor, связанной с разработкой новых форм, шаблонов, механизмов для автоматизации этих процессов.

Мы надеемся, что наш портал станет ещё более функциональным, полезным и удобным в использовании, а также повысит качество обучения сотрудников Компании ТБМ!

ИНСТРУМЕНТЫ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

Электронные курсы – это один из мощных инструментов обучения, особенно для крупных компаний с большим количеством сотрудников. Но большую пользу электронные курсы приносят, если они представлены не в виде самостоятельных учебных материалов, а встроены в единую систему дистанционного обучения (СДО) с целью их автоматического назначения, учета и контроля прохождения.

О системе создания и работы с электронными курсами «Планете ТБМ» рассказал Валерий Канашкин, менеджер по дистанционному обучению.

Валерий, какие электронные курсы есть в ТБМ и сколько их?

В Компании ТБМ электронные курсы появились в 2001 году. С того момента они прошли долгий путь преобразования: от обучающих материалов в формате MS Word до хорошо визуализированных и структурированных курсов с использованием современных средств мультимедиа, встроенных в СДО WebTutor.

На данный момент в нашем каталоге насчитывается более 100 электронных курсов. Тематика курсов очень широкая: продукты, логистика, маркетинг, продажи, менеджмент, программное обеспечение, личная эффективность и многое другое. Основная часть курсов разрабатывалась сотрудниками ТБМ, небольшая часть приобреталась у сторонних компаний.

А почему именно электронные курсы? В чем их преимущество?

Преимуществом электронных курсов в СДО является то, что они позволяют:

- стандартизировать содержание обучения;
- структурированно и доступно донести информацию путем применения различных средств визуализации;
- охватывать обучением сразу большое количество сотрудников;
- осуществлять обучение в нужное время и в нужном месте;
- оперативно контролировать процесс прохождения обучения;

- делать срез знаний через встроенные тесты к курсам;
- экономить время преподавателей, деньги на командировки и т.д.

Одновременно с этим у электронных курсов есть одно ограничение: уровень интерактивности при дистанционном обучении ниже, чем на очных занятиях и тренингах: в реальном общении тренеру легче управлять интересом слушателей, удерживать фокус внимания на теме.

Но это ограничение можно преодолеть, т.к. существуют технологии, которые позволяют создавать анимационные учебные материалы, позволяющие удерживать интерес обучающегося.

Как сотрудники корпоративного университета разрабатывают обучающие курсы?

Для разработки курсов мы используем разные программные средства. Формат курсов зависит от цели обучения. Если продуктовые курсы представляют собой стандартные визуализированные слайды с картинками, схемами и описанием, то коммуникативные курсы или курсы по бизнес-процессам выполнены чаще с использованием анимированных и озвученных героев, которые по определенному сценарию через диалоги доводят до учащихся необходимую информацию в увлекательной форме. Так, например, сценарий Welcome-курса, который проходят все новые сотрудники с целью знакомства с ТБМ, заключается в том, что один из героев – новый

сотрудник, постепенно знакомится с коллегами из разных подразделений, которые рассказывают ему об истории Компании, основополагающих принципах, структуре, видах деятельности, корпоративных стандартах, охране труда, информационной безопасности, кайдзене и так далее. В озвучивании данного курса участвовали 9 сотрудников из разных отделов, в том числе руководство Компании.

Каков процесс разработки курсов и сколько времени он занимает?

Разработка курса – это достаточно сложный и кропотливый процесс.

Сначала составляется план создания новых курсов и актуализации существующих в зависимости от целей и задач обучения сотрудников, определяются эксперты, с которыми согласовываются сроки разработки.

Сама разработка курса начинается с обсуждения структуры, сценария и формата представления курса, подбираются технологии для реализации идеи. Далее эксперт по структуре готовит учебный материал и передает его нам. После чего мы его визуализируем с помощью различного программного обеспечения в зависимости от выбранного формата: Photoshop, PowerPoint, CourseLab, Camtasia, Ispring, GoAnimate и др. Далее, озвучиваем его и верстаем.

Следующим шагом идет разработка теста с целью оценки усвоенного материала. Далее, готовый курс и тест загружаются в СДО WebTutor.



Валерий Канашкин, менеджер по дистанционному обучению

ДОЛЯ СОТРУДНИКОВ, КОТОРЫЕ
УСПЕШНО ПРОХОДЯТ КУРСЫ
ВЫРОСЛА С 30-40% ДО 80-90%,
А КОЛИЧЕСТВО ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ
ОТЗЫВОВ ПО КУРСАМ ОТ
СОТРУДНИКОВ ВЫРОСЛА В 2 РАЗА!

Но, прежде чем назначать новый курс всем сотрудникам, он проходит обязательный этап тестирования с целью выявления и исправления содержательных и технических ошибок. Для этого привлекается 2-3 других эксперта.

Когда все работы выполнены, электронный курс публикуется на внутреннем корпоративном портале в разделе «Обучение и развитие» - «Каталог электронных курсов» в соответствующей тематической папке. Здесь же на портале размещается новость, которая информирует сотрудников о появлении нового курса.

Таким образом, весь процесс разработки курса может занять в среднем от 2 до 3 месяцев в зависимости от объема и сложности учебного материала, занятости экспертов и используемого формата.

Как часто вы актуализируете курсы?

Актуализация курсов у нас происходит, в основном, по двум причинам:

- произошедшие изменения в продукте, бизнес-процессе, ПО и т.д.;
- полученные отзывы сотрудников, где они дают свои предложения по доработке курса или теста.

Мы каждый день отслеживаем отзывы сотрудников и стараемся конструктивно на них реагировать, и если замечание объективное, то оно вносится в следующий релиз курса.

Но ради справедливости стоит сказать, что не всегда нам удается оперативно корректировать курсы в связи с периодическими изменениями в продуктах и бизнес-процессах, т.к. не хватает для этого временных ресурсов.

Как сотрудники могут пройти курсы?

Курсы сотрудники могут назначить себе самостоятельно, выбрав нужный в каталоге курсов, или курсы им могут быть назначены другими лицами. Так, в случае прохождения вводного обучения курсы назначаются сотруднику в соответствии с планом его обучения, также курсы могут быть назначены централизованно всем сотрудникам в случае создания нового курса.

После того как сотруднику назначен курс на его электронную почту приходит соответствующее уведомление, а в его личном кабинете этот курс активируется.

Для успешного прохождения курса необходимо:

- изучить весь учебный материал, пролистав все слайды и перейдя по всем ссылкам;
- пройти тест, ответив правильно на более чем 70% вопросов.

При невыполнении этих условий, курс необходимо пройти повторно.

После прохождения сотрудник может оставить отзыв в карточке курса.

Вся информация о назначенных и пройденных курсах и тестах у нас хранится в СДО WebTutor. Здесь мы можем увидеть кто, когда, что и сколько раз проходил, с какой продолжительностью и результатом. Эта информация нам очень помогает, в случае возникновения с сотрудниками спорных ситуаций по поводу учета их результатов прохождения курсов.

Если сотрудники не проходят назначенные им курсы в установленные сроки, то они попадают в список должников, который периодически рассылается директорам филиалов и дивизионов для закрытия имеющихся долгов. Кроме этого, для повышения мотивации прохождения курсов составляется рейтинг филиалов по обучению, куда одним из показателей включается доля сотрудников, успешно сдавших все назначенные курсы.

Надо сказать, что с внедрением данного рейтинга, а также благодаря совершенствованию самих курсов и тестов, доля сотрудников, которые успешно проходят курсы выросла с 30-40% до 80-90%, а количество положительных отзывов по курсам от сотрудников выросла в 2 раза!

Вот некоторые из них:

Поэтапное обучение по вебинару	Закрепление материала через домашнее задание с самооценкой	Оценка задания тренером с развивающей обратной связью
Welcome - курс	Панина Ирина Витальевна (ООО Т.Б.М, ШК Холдинга)	Курсы очень интересные, особенно для нового сотрудника, можно узнать все о Компании, о структуре, особенностях работы.
Основы управления товарными запасами	Пасынкова Мария Аркадьевна (ООО Т.Б.М, филиал г. Киров)	Курс очень понятно раскрывает тему. Научилась производить заказы. Благодарю за информацию!
Техника продаж	Петренко Сергей Валерьевич (ООО Т.Б.М, филиал г. Ставрополь)	Отличный курс, я знал до этого технику продаж в 5П (пять правил техники продаж). А данный курс расширил мой кругозор в технике продаж, общения с Клиентами. Постараюсь применить все правила и приемы в дальнейшей работе!
Договорное обеспечение продаж	Пушин Сергей Владимирович (ООО Т.Б.М, филиал г. Ярославль)	Очень емко и лаконично. Поэлементно разобраны все основополагающие аспекты деятельности с договорным обеспечением сделок. Все становится понятным. Даже, имея опыт более 10 лет работы с договорами, почерпнул для себя много нового.

Мы планируем и в дальнейшем совершенствовать наши электронные курсы, делая их ещё более полезными, удобными для восприятия и интересными. В заключение, хотелось бы поблагодарить всех коллег из других подразделений, которые принимают активное участие в разработке курсов.

ДАВАЙТЕ ПОЗНАКОМИМСЯ ПОБЛИЖЕ

МЕНЕДЖЕР ПО ОБУЧЕНИЮ – ПЛАНИРОВАНИЕ, ОРГАНИЗАЦИЯ И АКТУАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Как организовать обучение менеджеров и директоров из разных филиалов и подразделений Компании, сколько книг хранится в корпоративной библиотеке и где искать все внутренние нормативные документы Компании, знает менеджер по обучению Корпоративного Университета ТБМ.

Ирина Коновалова рассказала «Планете ТБМ» о своей работе и задачах, которые она выполняет.

Ирина, что входит в ваши обязанности?

В первую очередь, я занимаюсь организацией очного обучения менеджеров из всех регионов, где расположены филиалы ТБМ, в Управляющей Компании (УК). Ежегодно в октябре мы совместно с другими подразделениями УК составляем календарь учебных мероприятий на следующий год. В основном, это продуктовые обучения. Каждый продуктово-рыночный департамент планирует несколько базовых семинаров в год, рассчитанных на новых сотрудников



Продукт-менеджер департамента комплектующих для стеклопакетов и монтажа проводит сравнительные тесты монтажной пены

коммерческого персонала дивизионов/ филиалов. Недельные семинары состоят как из теоретического блока, так и практических занятий по монтажу/ испытаниям/ обработке/ нанесению и т.д. Иногда в программу обучения включаются экскурсии на производства и испытательный центр. После обучения сотрудники проходят тестирование. Итоги обучения всегда подводятся при участии первого заместителя генерального директора Компании Мурата Сабиновича Шакирова, где сотрудники дают обратную связь по пройденному обучению, а также рассказывают о своих планах по применению полученных знаний в продажах, в конце вручаются сертификаты.

Помимо базовых продуктовых семинаров, планируются «круглые столы», рассчитанные, в основном, на продукт-менеджеров дивизионов. Цель данных мероприятий – обсуждение актуальных вопросов и обмен успешным опытом в продвижении продуктов. Но в последнее время, для экономии времени и денег, круглые столы стали проводиться в формате видеоконференций.

Кроме продуктовых семинаров планируются мероприятия и по другим направлениям, например, ежегодные встречи руководителей отделов розничных продаж, обучение новых директоров и заместителей директоров филиалов, ежегодные встречи всех директоров дивизионов и филиалов для обучения, обмена успешным опытом и обсуждения актуальных вопросов.

А могут ли сотрудники проходить обучение не только в рамках Компании?

Конечно, могут. Чаще всего, обучение во внешних компаниях проходят сотрудники УК, так как их основной задачей является развитие своих функциональных направлений с учетом современных подходов и инструментов: маркетинг, логистика, информационные технологии и так далее. Полученные знания внедряются в подразделениях и транслируются в дивизионы и филиалы.

Одним из направлений внешнего обучения у нас является обучение иностранным языкам для тех сотрудников, которые на постоянной основе используют иностранный язык в своей работе. Для этих целей у нас в УК организовано несколько групп, которые занимаются с внешними преподавателями.

Кроме сотрудников УК, любой сотрудник Компании может пройти внешнее обучение. Порядок и условия прохождения внешнего обучения описаны в Положении «О развитии профессиональных компетенций».

Чем, кроме организации очного обучения, вы ещё занимаетесь?

Также я отвечаю за ведение корпоративной библиотеки как в бумажном, так и электронном виде. На данный момент в библиотеке, которая располагается в здании Корпоративного университета, насчитывается порядка 400 книг по самым разным темам. Еще больше книг находится на руках у руководителей разных

подразделений. Дело в том, что некоторые, особо ценные для бизнеса книги, закупались сразу в большом количестве и раздавались руководителям для ознакомления. А некоторые книги специально брендировались логотипом ТБМ и заказывались у издательств большим тиражом с целью вручения их не только сотрудниками Компании, но и партнерам нашей Компании. Ведь одна из наших ценностей: «Мы постоянно развиваемся сами и помогаем развиваться другим»

Помимо книг в бумажном виде мы наполняем нашу электронную библиотеку цифровыми книгами и журналами. Данная библиотека находится на внутреннем корпоративном портале и размещенные в ней книги доступны всем сотрудникам как для просмотра, так и для скачивания. На данный момент в ней насчитывается более 150 книг, и их количество постоянно увеличивается.

Также одна из важных задач, которой я занимаюсь, это перенос актуальных внутренних нормативных документов, стандартов, положений с внутренней Википедии в базу документов в «1С».

До недавнего времени основным местом хранения учебных материалов, книг, нормативных документов и другой полезной информации у нас была Корпоративная Википедия. Сейчас же часть материалов перенесена в другие специализированные



Продукт-менеджер департамента алюминиевых конструкций проводит шеф-монтаж дверной автоматики

программы. Например, книги и журналы в электронную библиотеку на портале, нормативные документы в программу «1С» Документооборот.

Раньше все нормативные документы регистрировались в программе DocsVision, потом они выкладыва-

лись в Корпоративную Википедию. Во-первых, это создавало дополнительные трудозатраты, во-вторых, скапливались устаревшие документы, в-третьих, сложно было быстро найти необходимый документ. Поэтому было принято решение организовать новый процесс регистрации и хранения документов в программе «1С» Документооборот, позволяющий быстро и легко находить нужный документ.

Для этого была проведена большая работа. Сначала совместно с подразделениями УК были определены все актуальные документы. После чего они вносились в программу. При этом каждому документу присваивалась тематическая категория, устанавливалась связь с другими документами, срок действия, права доступа и т.д. Всё это было сделано для того, чтобы выстроить удобную и понятную всем систему хранения и поиска нормативных документов, а также поддерживать её в актуальном состоянии.



Обучение для сотрудников интернет-магазинов

ОКНАТРЕЙД – НОВАЯ ТОЧКА КОНТАКТА С ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ

Современный мир не стоит на месте, ранее эффективные рекламные каналы и инструменты, способствующие продвижению товаров и увеличению продаж, сменяются современными сервисами, которые отвечают актуальным потребностям покупателей. Наиболее привлекательными становятся интернет-ресурсы, которые позволяют сэкономить время, сравнить и выбрать оптимальное предложение, желательно, в любое время суток в любом месте.

Где купить пластиковые окна? –

один из наиболее частых вопросов, задаваемых во всех известных поисковых системах. Но каждый руководитель оконной компании знает, что в условиях высокой конкуренции шанс, что ссылку на его компанию увидят потенциальные покупатели, невелик либо за эту возможность придется заплатить. Для отдельной компании занять верхние позиции в поисковой выдаче – затратная и трудновыполнимая задача, так как ТОП долгое время занимают крупные бренды, соперничать с которыми может себе позволить не каждый бизнес. В некоторых регионах эта тенденция менее выражена, из-за меньшей насыщенности оконными компаниями рынка и меньшей доли проникновения интернета – люди все еще предпочитают получить совет от знакомых, а не искать информацию о фирме самостоятельно. Однако опытный владелец бизнеса должен смотреть на несколько шагов вперед.

Нужен новый взгляд на выбор точек контакта с потенциальными покупателями.

Как расширить охват целевой аудитории?

Компания ТБМ, чей 25-летний опыт успешной работы позволяет назвать экспертом в применении новых подходов и методик и поиске перспективных направлений развития,

разработала сайт-агрегатор оконных заказов ОкнаТрейд.

Основной его задачей является создание сервиса, позволяющего заказчику окон упростить поиск оконных компаний в своем регионе. Производитель окон, в свою очередь, получает 100% целевого, заинтересованного заказчика.

С учетом портрета современного потребителя и последних тенденций на рынке сайт-агрегатор имеет больше шансов быть замеченным потенциальным покупателем, благодаря размещению предложений различных компаний. Особенно это выгодно компаниям, не имеющим собственного сайта, поскольку они

получают возможность заявить о себе и своих товарах и услугах.

Как заставить конкуренцию работать на вас?

Самые высокие шансы на честную конкуренцию на сайте ОкнаТрейд, поскольку все участники находятся в равных условиях.

Независимо от количества размещенных конкурентов у вас всегда есть возможность выделиться на их фоне благодаря уникальным торговым предложениям, высокому уровню сервиса и качеству предлагаемой продукции.



Ваша задача – сделать так, чтобы об этом узнали посетители ресурса. Расскажите о преимуществах вашей компании, как если бы общались с потенциальным покупателем лично – разместите подробную информацию о компании, подкрепив ее фото и видеоматериалами, экспертными статьями и отзывами довольных клиентов.

На агрегаторе всегда возникает эффект взаимного усиления, когда каждая отдельная компания, наполняя свою страницу, вносит вклад в общее развитие сайта. Это, в свою очередь, привлекает большее число потенциальных покупателей и увеличивает число заказов у всех размещенных фирм.

Потенциальный покупатель может записаться на замер в понравившейся фирме, задать ей вопрос или попросить сделать расчет стоимости. Если заказчик хочет получить несколько предложений для сравнения, то заявку на расчет система автоматически отправляет пяти компаниям региона, выбранных методом случайных чисел.

Как привлечь и удержать внимание потенциальных покупателей?

Акционные предложения

Неотъемлемой частью любого бизнеса являются различные акции на товары и услуги, так как каждому человеку приятно получить подарок или скидку. Размещение информации о выгодных условиях покупки оконных конструкций, несомненно, поможет найти новых покупателей и поддержать интерес у имеющих. Кроме того ограниченный период действия акции способствует более быстрому принятию решения о покупке, ведь упускать выгоду не хочет никто.

Оперативная обработка обращений покупателей

Развитие интернет-технологий подтверждают истину, что время – деньги. Все больше людей ищут информацию и совершают покупки онлайн, чтобы решить свои задачи максимально быстро. Своевременное реагирование на поступающие заявки потенциальных покупателей и высокое качество обслуживания будут способствовать увеличению числа покупателей вашей продукции

OknaTrade Ваш город: Москва

Калькулятор окон Купить ПВХ окна Купить деревянные окна Акции Отзывы Полезные статьи

Фильтр предложений

Материал: **ПВХ** ДЕРЕВО

Тип: Скидка Подарок Спецпредложение

Срок действия: 01.01.2018 - 01.01.2019

Акции и скидки на пластиковые окна в Москве

Сортировать: ПО ДАТЕ ОКОНЧАНИЯ ПО РЕЙТИНГУ

Термоокна с климат-контролем по цене обычных окон

Термоокна сохраняют в доме в 2 раза больше тепла зимой и защищают от жары летом с помощью инновационного Термопакета™. Температура около окна выше на 5-6 градусов по сравнению с обычными окнами.

[Показать весь текст](#)

Заканчивается через 60 дней

Фабрика Окна

ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ АКЦИЕЙ

Выгода с каждой покупки для пенсионеров!

До конца 31 декабря 2018 года во всех офисах действует специальное предложение для пенсионеров, в рамках которого обладатели пенсионного удостоверения получают 5% скидку на все покупки.

[Показать весь текст](#)

Заканчивается через 60 дней

Бифорум Групп & ОкнаМобифон

ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ АКЦИЕЙ

и положительно влиять на имидж вашей компании.

Публикация актуальных цен и информации на сайте

Своевременное обновление цен и контактных данных компании позволят не упустить потенциальный заказ. Согласитесь, будет обидно, если покупатель не сможет до вас дозвониться или выйдет на связь и узнает, что желанное окно стоит в 2 раза дороже, так как цена на сайте последний раз обновлялась 1,5 года назад.

Работа с репутацией компании

Попросите своих клиентов оставить отзыв на OknaTrade, ведь хо-

рошая репутация – залог высокой лояльности покупателей! Обратная связь от довольных клиентов помогает другим посетителям сайта сделать выбор в пользу вашей организации, а критика способствует совершенствованию уровня сервиса и работе над ошибками, которая положительно скажется на восприятии вашей компании как надежного и ответственного производителя окон.

Повышение рейтинга компании

Система рейтинга на портале OknaTrade зависит от количества размещенных компанией полезных материалов: фотографий готовых работ, обучающих и имиджевых видеороликов и, конечно, уникальных тематических статей. Не теряйте времени и уже сейчас займите первые позиции среди компаний региона!

OknaTrade – ваш партнер в продвижении и организации сбыта оконной продукции!

5-20%

Вероятность продажи **новому клиенту**

60-70%

Вероятность продажи **лояльному клиенту**



«ПОСАДИ ДЕРЕВО – ПОДАРИ БАЙКАЛУ ЖИЗНЬ!» В ПРОЕКТЕ ПОД ТАКИМ ЛОЗУНГОМ ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ СОТРУДНИКИ КОМПАНИИ ТБМ

Ни для кого не является секретом старая пословица о том, что человек должен сделать в жизни три дела, одно из которых - посадить дерево. Сотрудникам нашей Компании выпала уникальная возможность выполнить не только дело жизни, но еще и принять участие в волонтерских работах на острове Ольхон.

Компания ТБМ уже не первый год участвует в волонтерских проектах на озере Байкал, а также является учредителем и членом ассоциации «Защитим Байкал вместе». Проект «Посади дерево - подари Байкалу жизнь» направлен на сохранение и восстановление уникальной природы острова Ольхон, которая сильно пострадала после пожаров 2009 и 2015 года. Двадцать пять тысяч саженцев - такую цель поставили волонтеры перед началом поездки. На протяжении 5 дней добровольцы со всех уголков нашей огромной страны высаживали сосны на территории Прибайкальского национального парка неподалеку от поселка Хужир. И, благодаря сплоченному труду, усидчивости и без усталости участников проекта было высажено 30 000 саженцев.

В этом году для участия в проекте по высадке деревьев съехало более сотни человек, в том числе 43 сотрудника Компании ТБМ из разных городов России и Казахстана. О своих целях поездки, трудностях и испытанных, эмоциях они поделились с нашим журналом.

Почему вы решили принять участие в этом проекте?

**Елена Вешкурцева,
бухгалтер-кассир, г. Тюмень**

Я очень давно хотела увидеть озеро Байкал, остров Ольхон! Проект «Посади дерево - подари Байкалу жизнь» несет благую цель, мне за-



хотелось быть причастной к данному проекту, внести свою небольшую лепту в восстановление леса острова Ольхон. Я с радостью и гордостью делилась с родственниками, знакомыми сообщением о том, что я принимаю участие в волонтерском проекте, еду на Ольхон, увижу Байкал и то, что это возможно благодаря Компании, в которой я работаю!

**Владимир Матвеев,
офис-продукт-менеджер,
г. Санкт-Петербург**

Это было неким моментом авантюризма. Поехал для того, чтобы сменить обстановку, чтобы увидеть Байкал, познакомиться и понять, что такое – быть волонтером. Поскольку у меня ранее был опыт посадок деревьев, то я примерно уже представлял сам процесс, поэтому с удовольствием принял участие в проекте.



Это ваш первый опыт участия в такого рода проектах?

**Анастасия Елистратова,
офис-менеджер, г. Москва**

Да, для меня это первый опыт в роли волонтера. И я имела огромное желание попробовать себя и свои силы в данной сфере и, конечно же, сделать большое и доброе дело для нашей планеты. Когда увидела конкурс – не раздумывая откликнулась, правда изначально в состав участников я не попала, и жутко расстроилась. Но моя коллега не смогла поехать и любезно уступила мне место в списке участников, чему я была безумно рада.

Я ни разу не пожалела о том, что поехала на озеро Байкал в рамках проекта, вернулась наполненная позитивными эмоциями и впечатлениями.

Какую цель вы ставили перед собой при поездке на озеро Байкал?

**Роман Ляхов,
офис-продукт-менеджер,
г. Лермонтов**

Поездка в составе волонтерского отряда на Байкал для меня стала возможностью изменить на время свою повседневную жизнь, привычный уклад, сферу деятельности. Иногда это необходимо каждому, чтобы «перезагрузиться»: переосмыслить жизненные ценности, сформировать иное отношение к личным проблемам и бытовым неурядицам. Еще

я хотел показать пример своему сыну, что в жизни человека должно быть место бескорыстной помощи, добрым поступкам, состраданию и милосердию. Совершать добрые поступки, ничего не ожидая взамен: ни благодарности, ни похвалы - это по силе каждому.

И, конечно же, хотелось внести свой посильный вклад в заботу о будущем нашей планеты. Может быть, это звучит несколько высокопарно, но я убежден, что те тысячи саженцев, которые высадил наш отряд, тоже сыграют немалую роль в восстановлении флоры и фауны острова Ольхон. Пусть этот вклад и не столь огромен в масштабах планеты, но и такие малые шаги принесут пользу.

**Айдар Вахитов,
ведущий менеджер, г. Уфа**

Я давно занимаюсь туризмом, для любого туриста Байкал – это мечта. Ну и конечно же, основная цель поездки – это лесовосстановительные работы на острове Ольхон. Для меня это не первый опыт в посадке лес. В 1995 году мы сажали лес в Аургазинском районе республики Башкортостан. Сейчас это уже настоящий молодой лес, и каждый раз, приезжая туда очень приятно смотреть на эту картину, понимая, что ты принимал в этом непосредственное участие. Так же и тут, обязательно хочу попасть сюда с детьми лет через 20 и испытать то же самое чувство. Спасибо большое ассоциации «Защитим Байкал вместе» и нашей компании за такую возможность!

**Сергей Мазуров,
заведующий складом, г. Курск**

Я хочу, чтобы мы и наши дети жили на чистой планете. Одно посаженное дерево – это глоток чистого воздуха.

Не страшно ли было Вам ехать: погода уже довольно прохладная и условия проживания весьма спартанские?

**Артем Деньгин,
ведущий офис-продукт менеджер, г. Челябинск**

Да вы что, мы же с Урала, и такая погода нам хорошо знакома. Условия проживания хоть и спартанские, но вполне приемлемы для жизни.

**Ринат Абишев,
продукт-менеджер, г. Москва**

Условия проживания только разжигали интерес к проекту. По факту все было весьма приемлемо. Да, в



домиках была бодрящая температура (особенно в первый день), теплая вода в душе доставалась не всем, но именно это запоминается на всю жизнь. С погодой нам откровенного говоря повезло. Только в первые дни было пасмурно. В остальные дни солнце радовало нас своей теплотой, синее небо глубиной, а Байкал красотой!

**Галина Василенко,
продукт-менеджер,
г. Санкт-Петербург**

Не страшно, а наоборот интересно. Слишком уж в тепличных условиях мы живём в городах, нужно как-то закалять своё тело и характер, выдержать всё, ради общего дела. Условия, кстати, были отличные. Обогреватель в комнате и горячий душ. Спартанские – это палатка, а вокруг лес. Именно на эти несколько дней погода установилась прекрасная, было тепло и солнечно. Байкал принял нас, время на посадке пролетало быстро и весело, с перерывом на чаепитие и фотосессии! Боялась только одного, что это место, которое я давно хотела посетить, меня разочарует, что я не получу желаемых эмоций от увиденного, но все мои страхи развеялись моментально – я получила больше, чем ожидала!

Очень благодарна нашей Компании за возможность участвовать в таком проекте!

Что произвело на вас наибольшее впечатление во время поездки?

**Юлия Марченко,
менеджер отдела розничных продаж, г. Лермонтов**

Меня очень впечатлило то, насколько быстро разные люди, объединенные одним общим делом, нашли общий язык. Мы были единой командой, которая, я надеюсь, принесла большую пользу природе Байкала. А впечатления и ощущения от экскурсионной поездки на мыс Бурхан и мыс Хабой просто невероятные. Еще очень поразило то, насколько местные жители с трепетом и большим уважением относятся к истории, природе, традициям своего острова Ольхон – подтверждением тому был поход в местный музей.

Сейчас, по прошествии времени, зная все составляющие поездки, и отвечая на вопрос - прошла бы я этот путь еще раз? - могу с уверенностью сказать – ДА!

**Владимир Матвеев,
офис-продукт-менеджер,
г. Санкт-Петербург**

Природа произвела наибольшее впечатление. Огромные пространства – воздух, скалы, вода. Было необычно осознавать, что кругом какая-то вечность. Я подумал о том, что здесь, на Ольхоне, «живет время». Оно неторопливо, невозмутимо движется вперед. А я – лишь миг в этом времени, в этой вечности.

Помимо этого, я был очень удивлен людям – организаторам проекта. Они живут своим делом. Настоящие альтруисты!

**Анастасия Елистратова,
офис-менеджер, г. Москва**

Когда с утра выходишь из домика, вдыхаешь этот чистейший, свежий воздух, видишь перед собой озеро Байкал, буквально на расстоянии вытянутой руки, за ним растянулся живописный пейзаж гор с их снежными "шапками", из колонок звучит ритмичная музыка, народ собирается на завтрак, кто-то бежит уже на зарядку.

Всех объединяет одна общая мысль - сегодня мы снова сделаем одно большое дело для нашей планеты. В такие моменты все минусы условий проживания уходят на второй план, или даже забываются.

**Дарья Опалева,
офис-продукт-менеджер,
г. Екатеринбург**

Наибольшее впечатление во время поездки произвели пейзажи Байкала и острова Ольхон. Энергетика на острове очень сильная, мы могли спать по 3-4 часа и работать целый день без усталости. Так же научились сажать саженцы с открытой и закрытой корневой системой, все волонтеры относились к каждому саженцу трепетно и аккуратно. Наша команда состояла из сотрудников ТБМ и из студентов Иркутского Государственного Университета Путей Сообщения. У нас была самая организованная и дружная команда, мы помогали друг другу, делились одной конфетой на двоих. Проживая на острове, мы еще раз убедились в том, что наша

команда ТБМ самая дружная, сплоченная и настоящая! Мы помогли друг другу всем, начиная от слова и заканчивая зубной пастой.

На всегда в сердце останутся моменты, когда ночью мы четвером сидели на лавочке на берегу озера, пили чай и смотрели на звезды. Это непередаваемые эмоции!

**Сергей Кузин,
Менеджер по автоматизации
бизнес-процессов, г. Москва**

Наибольшее впечатление на меня произвело две вещи: окружающая природа – там везде потрясающе красиво – куда ни посмотри; и масштаб бедствия – выгорела огромная территория леса. Такого я не видел никогда.

**Ринат Абишев,
продукт-менеджер, г. Москва**

В первую очередь это красота и энергетика Байкала. Ты можешь весь день работать, сажать деревья и при этом не чувствовать усталости. Поздними вечерами можно бес-





конечно долго стоять и любоваться природой, слушать как шумят волны и чувствовать, как сквозь твоё тело проходит энергия. Ощущения такие как будто ты заряжаешься от земли. Это не передать словами, нужно съездить и ощутить.

Впечатлили местные жители – как трепетно, и с каким уважением они относятся к Байкалу – колыбели многих племен и народностей древности. Для нас, живущих за тысячи километров от Байкала и ни разу там не бывавших, это просто самое глубокое озеро в мире, самый большой резервуар пресной воды в мире и еще, судя по фото, там очень красиво. Но побывав там однажды, и пообщавшись с местными жителями, понимаешь какое это священное и величественное место.

Еще впечатлили автомобили марки УАЗ. Остров Ольхон идеальное место для наших «буханок». Из Иркутска нас везли на обычном микроавтобусе. Пока мы ехали по о. Ольхон пересчитали все позвонки и косточки – так сильно трясло. Пересев на следующий день в «буханки» показалось, как будто дороги за ночь стали ровнее.

**Светлана Овчарова,
региональный менеджер
по развитию ЛКМ, г. Самара**

Люди – иркутяне безумно доброжелательные и веселые, всегда готовы помочь, местами даже слишком. Байкал – красота увиденного, положительные эмоции от невидимой силы Байкала, чистота воды озера просто поражает, ну и удивительная рыбка голомянка, которая живет только в Байкале и питается теми самыми водорослями, которые чистят Байкальские воды.

**Максим Ковтун,
ведущий офис-продукт-менеджер, г. Симферополь**

Купание в озере Байкал, не смотря на погодные условия. Новые знакомства. Дружный и сплоченный коллектив, с которым не страшно ничего!

**Дмитрий Жучков,
заместитель директора
филиала, г. Пенза**

Это непередаваемые ощущения: их ищешь, и за ними едешь многие километры.

Особое удовольствие испытываешь, когда выходишь в морозное

солнечное утро из домика, слышишь запах трав, видишь восходящее солнце на фоне голубой воды Байкала и наслаждаешься свежим ветром. А самое приятное, это отношение волонтеров и большей части местных жителей к Байкалу. К Байкалу относятся уважительно и только на «Вы».

Именно в таких местах приходит понимание того, для чего мы в этом мире, меняется картина восприятия отношения к проекту.

Мы помогаем природе, мы делаем мир лучше, мы создаем свое будущее!

**Валерий Канашкин,
менеджер по дистанционному
обучению, г. Москва**

Конечно же меня поразило количество участвующих людей, которые пожертвовали своими средствами, временем, приехали из разных городов, готовые создать что-то красивое и полезное для Земли – это удивительно. Ещё, когда стоишь на высокой скале, смотришь в даль и удивляешься красоте и просторам Байкала.

Что вы привезли с Байкала?

**Юрий Шутько,
менеджер по УТЗ,
г. Ростов на Дону**

Я привёз незабываемые впечатления, позитив, позитивные эмоции. А также привёз естественно магнитики, для доченьки Алины привёз мягкую игрушку – Нерпу, травы, чаи, орешки, камни, фото, этнические сувениры, а вот рыбу не купил.

Спасибо организаторам данного проекта и компании ТБМ- эта поездка останется в памяти на всю жизнь.

С огромным удовольствием поехал бы ещё раз!

**Наталья Королева,
бизнес-тренер Корпоративного
университета Компании ТБМ,
г. Москва**

С Байкала я привезла мощный заряд позитивной энергетики! У меня захватывает дух от чистоты, свободы и красоты Байкала, и это самое сильное и яркое впечатление, несмотря на то, что я побывала более чем в 20 странах мира.

**Евгений Шельпацкий,
старший выездной менеджер,
г. Владивосток**

Удовольствие от проделанной работы.

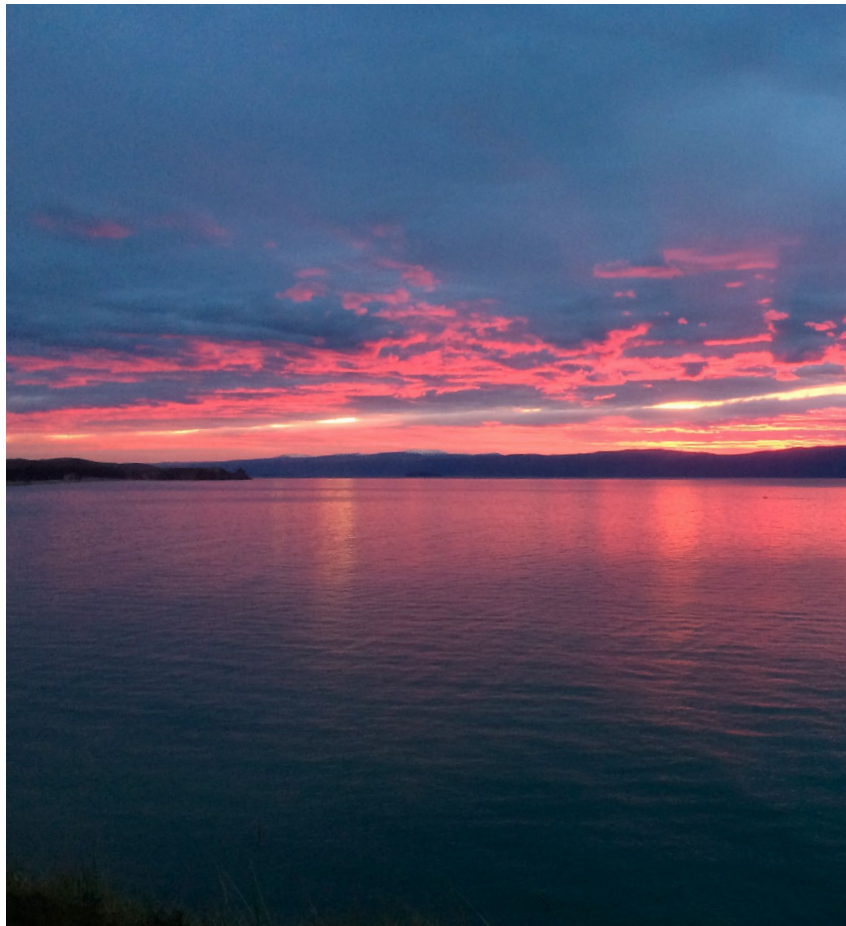
**Сергей Морозов,
заведующий складом,
г. Симферополь**

Великолепные и не забываемые воспоминания, которые останутся со мной на всю жизнь!

**Юлия Кузьминых,
продукт-менеджер, г. Москва**

Незабываемые впечатления, опыт, удовлетворенность, что сделал что-то хорошее и полезное для природы, можно сказать отдал долг нашей планет. Знакомство с интересными людьми, желание еще непременно участвовать в проектах, связанных с экологией и конечно же еще раз посетить Байкал.







**Сергей Зуев,
кайдзен-менеджер,
г. Хабаровск**

Со мной произошел интересный случай, однажды Коллега по моей бригаде нашел рог изюбря, а дело в том, что горельник в котором он его нашел это далеко не то место где они скидывают рога. Мы поговорили с егерем, который сказал, что это большая редкость и он удивлен. Я подумал, что шансов найти еще один такой рог практически нет. Какого же было мое удивление, когда на следующий день и я нашел рог, причем от другого изюбря (судя по ответвлениям, постарше). Я показал его егерю, он еще более удивился и сказал, что остров так благодарит нас и это подарок. Я привез рог домой в память о Байкале, острове Ольхон и новом посаженном нами лесе!

Что бы вы могли пожелать Компании ТБМ и организаторам проекта «Защитим Байкал вместе»

**Анастасия Елистратова,
офис-менеджер, г. Москва**

P.S. Хочу выразить от себя огромную благодарность организаторам

проекта, а также Тренёву В.Ф. за предоставленную возможность поучаствовать в данном проекте.

**Дарья Опалева,
офис-продукт-менеджер,
г. Екатеринбург**

Большое спасибо хочется сказать компании ТБМ за возможность поучаствовать в таком проекте, а также организаторам проекта, а особенное спасибо – Бутаковой Татьяне! С радостью поучаствую в таких проектах, если будет возможность!

**Ринат Абишев,
продукт-менеджер, г. Москва**

Большое спасибо нашей компании ТБМ за такие проекты. С удовольствием готов принимать участие в подобных волонтерских проектах в будущем.

**Дмитрий Жучков,
заместитель директора
филиала, г. Пенза**

Хочется сказать большое спасибо Трениеву В.Ф. и Бутаковой Т.Ю за поддержку данного проекта и предоставленную возможность в нем поучаствовать.

КОМАНДА ТБМ

За 25 лет работы в Компании ТБМ сформировался профессиональный и дружный коллектив единомышленников, настроенных на достижение общей цели. За годы работы нашими сотрудниками сделано многое, а также получен огромный опыт, которым мы попросили поделиться с читателями «Планеты ТБМ».



Александр Владимирович Берестюк,
Заместитель генерального директора по административным вопросам, 21 год в ТБМ:

Какое событие за время работы Вы можете назвать самым значимым?

Главным событием считаю строительство и переезд в новое здание Компании ТБМ в Мытищах в 2003 году. Для многих сотрудников ТБМ, Клиентов и поставщиков это был настоящий шок, в хорошем смысле этого слова. Многие иностранцы «обвиняли» Тренева В.Ф. в расточительстве. Дескать, зачем такие шикарные условия для сотрудников? Но жизнь подтвердила правильность выбранной политики. Лидирующая позиция Компании ТБМ - это заслуга всего коллектива сотрудников, которые работают в комфортных условиях, имеют возможность заниматься спортом и отдыхать, не покидая пределов Компании в Мытищах.



Николай Иванович Селин,
заведующий складом ТБМ-Юг, 21 год в ТБМ:

Чему Вас научила работа в ТБМ?

21 год работы в ТБМ, с одной стороны - это большой период в моей жизни, с другой – эти годы пролетели очень и очень быстро.

Компания ТБМ – это динамично развивающаяся и эффективнейшая Компания. Она учит умению постоянно совершенствоваться, учиться новому и передовому. Скучать у нас не приходится! Интенсивный ритм работы всегда держит в тонусе. А сплочённый и дружный Южный коллектив позволил все эти годы на работе чувствовать себя с настоящими друзьями тепло и комфортно.



Владимир Иванович Троцюк,
заместитель начальника отдела маркетинга УК ТБМ, 21 лет в ТБМ:

Что для Вас стало самым ценным опытом за время работы в ТБМ?

Я понял, что на «гражданке» есть нормальные люди, которые в «лихие» 90-е никого не «кидают», а стремятся наладить честный и взаимовыгодный бизнес.

Я нашел применение своим знаниям и опыту аналитической работы

Существенно пополнил свой запас знаний, умений и опыта применения информационных технологий в бизнес-аналитике.



Анатолий Антонович Футрин,
Кайдзен-менеджер, ТБМ-Минск, 23 года в ТБМ:

Как вы понимаете ценность: мы делаем больше меньшими средствами?

Понятие ценности – мы делаем больше меньшими средствами состоит в следующем:

мы предлагаем потребителю товар или услугу, что ему необходимо, в нужном количестве, своевременно и в требуемом месте. Задача наша, как поставщика, состоит, в непрерывном улучшении процессов, которые направлены на реализацию потребности клиентов. Совершенствование состоит в анализе нашей деятельности, поиске потерь, выявлении причин их возникновения, планировании и отработке мероприятий по устранению этих потерь. Результат совершенствования должен вести к сокращению потерь, сохранению качества предлагаемых товаров и услуг, а также к повышению производительности наших работ.

Девиз: сохранение или улучшение качества предлагаемых товаров и услуг при проведении мероприятий по снижению их себестоимости.



Александр Александрович Войнов,
комендант ТБМ-Недвижимость, 20 лет в ТБМ:

Что Вы бы пожелали Компании и сотрудникам ТБМ в юбилейном году?

Дорогие, коллеги!

Примите мои искренние поздравления с Новым годом!

В этот особенный для Компании ТБМ - юбилейный год хочется пожелать вам новых ярких идей и творческих задумок и возможности их воплощения. Желаю роста профессионализма, успехов в карьере. Желаю вам дружелюбной атмосферы в коллективе и совместных стремлений к плодотворному труду и благополучия.

Компании ТБМ – процветания и достижения новых вершин.



Дмитрий Александрович Махнач,
менеджер по обучению ТБМ-Беларусь, 18 лет в ТБМ:

Как вы понимаете ценность: мы развиваемся сами и помогаем развиваться другим? «Жить в обществе и быть свободным от общества нельзя» - с этим известным высказыванием В.И.Ленина нельзя не согласиться, поскольку человек вне общества не сможет пройти важные жизненные этапы, а именно становление личности. Человек не является личностью от рождения.

Это же можно сказать и о развитии каждой личности в отдельности, группы личностей и влияния этого развития на развитие других. Общаясь со своими коллегами, Клиентами, мы, так или иначе, передаем им свои знания, умения, одновременно получая от них те навыки и умения, которыми обладают они, таким образом восполняя друг друга.

Нужно сказать, что процесс развития личности – процесс обоюдный. Отдавая, мы получаем что-то взамен.

Но это еще не все, ведь любые знания, аккумулируемые в рамках одной личности либо группы личностей, могут так и остаться только ее достоянием, если их не распространять целенаправленно и постоянно. В этом плане очень важен системный подход в формировании процесса передачи навыков другим сотрудникам, клиентам.

Поэтому в Компании ТБМ самое серьезное внимание уделяется процессу обучения и совершенствования сотрудников на базе новых технологий.

Очное и дистанционное обучение, теоретическое и практическое. Обучение новым методикам и технологиям. Постоянно развиваясь сами, мы помогаем развиваться нашим коллегам.

Постоянно развивая свою Компанию, мы помогаем развиваться нашим Клиентам, передавая им свои навыки, предлагая им обучение по продуктам, а также по технике продаж, проводя посредством выездной службы технические консультации и шеф-монтажи.

Проводя кайдзен-проекты на производствах и в офисах наших Клиентов мы развиваем у них технологии бережливого производства, помогаем оптимизировать их производственные процессы, что, безусловно, ведет к сокращению потерь и росту производительности труда, а в конечном итоге и прибыли.

Мы помогаем развиваться Клиентам, предлагая уникальные технологии, наши знания и опыт, предлагая наиболее простые, понятные и удобные решения.

Непрерывно развиваясь, развивая наших Сотрудников и Клиентов, мы способствуем постоянному и устойчивому росту нашей Компании.



Надежда Валентиновна Чутких,
руководитель отдела казначейства УК ТБМ, 22 года в ТБМ:

Что Вас вдохновляет в работе в ТБМ?

Мне нравится работать в команде с яркими людьми, которые полны интересных идей. Мне нравится добиваться нужных результатов, особенно когда у меня есть чёткая цель и достаточно времени, чтобы выстроить верную стратегию. Мне нравится анализировать большое количество информации. Мне нравится получать новые знания. Мне нравится быть наставником и обучать своих коллег. Я всегда рада ответить на любой вопрос, помочь в решении задачи, высказать альтернативное мнение. Для меня очень важно видеть цель и продвигаться к ней. Сразу появляется драйв, азарт достижения и, в конечном итоге, удовлетворение от качественно выполненной работы. Мы каждый день сталкиваемся с новыми задачами, и как следствие, возможностями. Это заряжает меня эмоционально.

Я чувствую ответственность и любовь к своему делу, к своей Компании. Я рада, что судьба много лет назад привела меня в ТБМ, в Компанию, которая стала для меня моей второй семьей и моей жизнью. Ведь уже больше половины своей жизни я провела здесь, в ТБМ.



Сергей Леонидович Нестерчик,
инженер-технолог ТБМ-Беларусь, 23 года в ТБМ:

С чего начиналась Ваша работа в ТБМ?

Моя работа в ТБМ начиналась с поездки в Москву, где я в течение месяца изучал ассортимент, учился подбирать фурнитуру, и, в меру своих способностей, помогал складу комплектовать первую поставку в Минск. Это было в ноябре 1995 года.



Анатолий Григорьевич Ларюшенков,
инженер-технолог департамента КДК УК ТБМ, 20 лет в ТБМ:

Кто из коллег оказал наибольшее влияние на Ваше профессиональное развитие?

Наибольшее влияние на моё профессиональное развитие оказали: Тренев В.Ф., Шакиров М.С., Слуцкий В.В., Тупицын А.П., Маринин С.Г. – эти люди помогли мне стать достойным выездным специалистом.



Константин Михайлович Шемонаев,
директор логистического комплекса УК ТБМ, 18 лет в ТБМ

Что для Вас является самым важным в работе?

Для меня самым важным в работе являются возможности, которые открыты в Компании. Я не имею ввиду карьерный рост, развитие, наличие хороших условий труда, это будет слишком простой и популярный ответ.

Однозначно, все это у нас есть, возможности которые я имею гораздо шире: я могу заниматься творчеством вместе с прекрасными людьми. Я могу вместе с этими людьми ставить амбициозные цели, вместе получать удовольствие при достижении этих целей и вместе расстраиваться, когда что-то не получилось.

Я могу не просто выполнять должностные обязанности, а получать огромное количество эмоций от ежедневного общения.

Для меня работа в Компании уже стала важной составляющей жизни.

Спасибо всем, с кем я долгие годы проживаю эту интересную, насыщенную как белыми, так и черными полосами жизнь!

Всем сотрудникам Компании искренне желаю успехов и счастья!



Светлана Эдуардовна Трофимович,
заместитель главного бухгалтера, ТБМ-Беларусь,
18 лет в ТБМ

Как развивалась ваша карьера в Компании ТБМ?

Как показало время, ключевым моментом в моём карьерном росте стала стабильность. Вот уже на протяжении многих лет я заместитель главного бухгалтера.

Знания и навыки можно всегда совершенствовать, учиться новому, расти независимо от должности.

В нашей Компании всегда есть возможности, люди, условия, чтобы становиться супер профессионалом.



Геннадий Васильевич Зенькович,
продукт-менеджер ТБМ-Беларусь, 20 лет в ТБМ

Что для Вас стало самым ценным опытом за время работы в ТБМ?

За эти годы приобретен огромный опыт и глубокие познания в области свето-прозрачных и строительных конструкций.

Мне всегда нравилось работать и общаться с нашими клиентами, нравился наш дружный и сплоченный коллектив!



Юрий Васильевич Баранов,
директор дивизиона ТБМ-Москва, 21 год в ТБМ

ТБМ – команда единомышленников, партнёров: что для вас это означает?

Это значит вместе. Это значит единые цели. Это значит достигать осознанно. Это значит взаимопомощь. Это как восхождение на горную вершину в одной связке. И очень важно подняться на вершину всем, несмотря на индивидуальные особенности, - так впечатления партнёрства сильнее. Это самая мощная мотивация к планированию новых восхождений или совместных целей.



Елена Валерьевна Мартинайтене,
руководитель юридического отдела УК ТБМ,
22 года в ТБМ

Чему вас научила работа в Компании ТБМ?

Не бояться трудностей и возникающих новых проблем, не сдаваться, проявлять настойчивость и искать пути решения для выполнения поставленных задач. Очень люблю пословицу: «Глаза боятся, руки делают». Кстати, это очень помогает не только в работе, но и в жизни.



Рево Андрей Олегович,
начальник отдела разработки программного обеспечения, 23 года в ТБМ

Как в вашей работе реализуется ценность ТБМ «Мы достигаем результата в команде?»

Действительно, отдел разработки ПО ДИТ организован как пять SCRUM-команд, и безусловно, это является залогом эффективности нашего подразделения. Но гораздо важнее то, что все наши коллеги в департаменте Информационных технологий и из других подразделений Компании ТБМ, которые вместе с нами участвуют в улучшении программного обеспечения, работают в атмосфере взаимопонимания, взаимовыручки и нацеленности на общий результат.

Вместе мы одна Команда!



Геннадий Анатольевич Якушев,
инженер-электроник, ТБМ-Бел, 21 год в ТБМ

Что является для вас самым приятным в работе?

В работе для меня самое приятное сознавать, что я работаю в сплоченном и дружном коллективе, способном решать непростые и интересные задачи. Для меня важно, что здесь нет рутины, все задачи разные, способствующие саморазвитию и самореализации.

Меня нравится, что Компания, в которой я столько лет работаю, стабильно и динамично развивается.



Щетинин Егор Александрович,
заместитель директора ТБМ-Нижний Новгород, 21 год в ТБМ:

Чем Вы можете гордиться в своей работе?

Чувствовать себя членом большой успешной профессиональной команды, для меня настоящая гордость! Мы вместе создаём новые возможности для бизнеса, комфортные условия для жизни людей! Вместе учимся, развиваемся и растём!



Елена Ивановна Еременко,
финансовый менеджер, 21 год в ТБМ

Что Вы бы пожелали Компании и сотрудникам ТБМ в юбилейном году?

Всем сотрудникам ТБМ в юбилейном году хочу пожелать здоровья! Материального благополучия, семейного уюта, новых путешествий и ярких впечатлений!

А работа в ТБМ приносит только радость и удовлетворение.



Александр Петрович Мусихин,
старший мастер участка приемки, 22 года в ТБМ

Что для вас является самым ценным в работе в ТБМ?

Самое ценное для меня - это стабильность Компании ТБМ на протяжении 22 лет работы в ней.

Наша Компания - лучший работодатель для наших сотрудников.



Александр Леонидович Медведев,
директор дивизиона ТБМ-Беларусь, 21 год в ТБМ

В 2018 интереснее работать в ТБМ, чем в 1997? Или наоборот? И почему?

Конец 90-х и 2014 – 2018 гг., это совершенно разные периоды в развитии бизнеса. И каждый период по-своему интересен и характеризуется своими отличительными особенностями. Середина, конец 90-х - это этап бурного развития, когда от нас главным было обеспечить наличие товара на складе в нужном количестве. Конечно, тогда было очень много встреч с различными поставщиками, мы учились у них, было много совместных выставок. Конкретно в Минске тогда на выставку приезжало около 25 - 30 представителей наших поставщиков. Возле стенда всегда была толпа посетителей и каждый хотел обсудить свой вопрос. Все встречи были очень продуктивными, потому что все только учились производить окна. И как таковых продаж, в сегодняшнем понимании, не было: покупали всё, лишь бы было на складе. Да и встречи с Клиентами проходили совершенно по-другому - Клиенты с жадностью воспринимали всю информацию и тут же делали закупку.

Ну а сегодня от всех сотрудников требуется максимум профессиональных знаний и усердия для того, чтобы не только привлечь, но и удержать Клиента. От руководителя особенно требуется грамотно и слаженно построить все бизнес-процессы и обеспечить их работоспособность и совершенствование. И, конечно, требования к ним намного выше, чем в 97-м году. В этом, наверное, и есть свой интерес - обеспечить постоянство результата в условиях многогранного и изменчивого бизнеса.



Игорь Анатольевич Кунский,
выездной менеджер, ТБМ-Беларусь, 21 год в ТБМ

Чем вы можете гордиться в своей работе?

Я горжусь тем, что являюсь частью Компании, которая смогла выйти на высокий международный уровень.

У нас дружная и профессиональная команда.

Компания позволяет выходить за границы своих возможностей, открывать в себе новые профессиональные и личностные качества.



Елена Львовна Тренева,
заместитель генерального директора, 25 лет в ТБМ

Что для Вас стало самым ценным опытом за время работы в ТБМ?

Для меня в компании ТБМ был следующий ценный опыт:

- Внимательное отношение к сотрудникам, обучение, развитие, возможность карьерного роста, возможность получить ещё один шанс.

- Стратегическое развитие Компании, руководство которой вооружено новейшими знаниями.

- Никогда не сдаёмся!!! В самые сложные времена не теряем веры в успех.

ВЫСТАВКА «МЕБЕЛЬ-2018»

23 ноября завершилась 30-ая, юбилейная, выставка «Мебель 2018». Порядка 600 компаний из 28 стран мира представили экспозицию своего бизнеса на огромной площадке «Экспоцентра». Разнообразная программа мероприятия не оставила равнодушным многочисленных посетителей выставки: III Международный форум инноваций в промышленном дизайне PUSHKA; семинары, с выступлением дизайнеров и архитекторов; матчмейкинг-сессии, об актуальных темах мебельной индустрии в формате круглого стола, тематические фото площадки.

Компания ТБМ в который раз является активным участником данной мебельной выставки. На этот раз на стенде Компании были представлены не только актуальные новинки торговой программы мебельных комплектующих, но и лакокрасочные материалы немецкого производителя Hesse Signal. Наши специалисты прямо на глазах у публики показывали декоративные возможности материалов.

На стенде Компании ТБМ посетители выставки смогли воочию познакомиться с итальянскими столешницами ALPHALUX и FENIX, чей уникальный декор и инновационное покрытие FENIX не оставят равнодушным даже самого избирательного клиента. Помимо этого были представлены новые системы ящиков Firmax. Традиционно, большой популярностью пользовались плитные материалы Alvic и AGT и фасады из этих материалов производства ТБМ-Люкс.

В зоне мебельных комплектующих были представлены:

- Система профилей GOLA ALPHALUX, для клиентов предпочитающих индивидуальность в создании современного интерьера.
- Кухонное наполнение VIBO – лидера мирового рынка с более чем 30-летним опытом производства хромированных аксессуаров для кухонь, шкафов и мебели для дома.
- Новая линейка петель Firmax Clickline с доводчиком от крупнейшего производителя мебельной фурнитуры в Китае;









Мастер-класс испанского архитектора с мировым именем Гектора Руиса Веласкеса на тему «Дизайнерские идеи, воплощенные в коллекции декоров Alvis» стал одним из интересных и познавательных событий выставки. Его участники смогли узнать о том, где маэстро черпает вдохновение, познакомиться с различными отделочными и мебельными материалами и их сочетаниями при оформлении интерьера, а также узнали о возможностях расширения жизненного пространства, в том числе для небольших городских квартир.

Стенд ТБМ посетили несколько тысяч человек из разных регионов России и стран СНГ, каждому из которых мы говорим спасибо и надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Ждем всех в следующем году!



FIRMAX

FURNITURE COMPONENTS



Ecomotion

Направляющие скрытого монтажа
Частичного выдвигения