

ПАПКА СТАЖЕРА.

Привет! Наша команда рада, что Вы успешно прошли собеседование в нашу компанию!

Во многих организациях сотрудники испытывают замешательство и сильный дискомфорт в первые дни работы, потому что их просто бросают работу, не проведя должного обучения. Человек испытывает стресс, расстраивается, иногда даже и выживает, остаётся, но большая часть классных продуктивных людей сбегает, потому что их так никто и не обучил, такого мы не допустим в нашей компании. Мы создали для вас систему, по которой вы обучитесь всему, что нужно, чтобы уже в первый месяц работы вы смогли показать выдающиеся результаты.

Этот файл - программа. В нём указано, что нужно посмотреть, прочитать, изучить. Идите строго по пунктам. Если вы сделаете какой-то пункт поставьте напротив него свою подпись. Делайте так после каждого пункта. Так мы сможем понять, на каком этапе обучения вы сейчас находитесь.

К этому файлу прилагаются папка с письмами и статьями, а также закрытый сайт с видео. Чтобы получить доступ к сайту с видео предоставьте куратору вашу почту на гугл аккаунте.

В конце обучения вас ждёт экзамен, только успешная на 100% сдача которого позволит начать полноценную успешную работу. Кстати, вначале папки вы встретите статью, как будет проходить аттестация, так что не переживайте мы заранее всё расскажем, чтобы вы не нервничали.

Мы рекомендуем делать заметки по ходу просмотра видео, чтения писем, так как вся информация пригодится вам в работе. В процессе прохождения обучающего квеста будут встречаться разные типы заданий.

Видео - нужно кликнуть по ссылке и посмотреть видео.

Статья - нужно прочитать статью из папки.

Эссе - нужно написать короткое сочинение, что поняли, самую суть.

Упражнения - нужно выполнять описанные упражнения

Словарь - нужно посмотреть слово в словаре. Усвоение материала напрямую зависит от того, как мы понимаем значение слов. Иногда мы не понимаем слово в полной мере, поэтому теряется весь смысл текста. Важно, делайте задания строго по порядку, не ленитесь проверять значения слов, даже если вы их вроде знаете и понимаете, желаем удачи.

P.s. Если вы закончите обучение в какой-то из дней, не успев пройти, любую папку компании до конца - всегда сдавайте программу и папку своему инструктору. Нельзя уносить её домой, нельзя уносить её из офиса на обед, нельзя оставлять его где-то в офисе и потом идти домой, чтобы она валялась. Всегда сдавайте инструкцию.

С правилами ознакомлен

ФИО

Дата

МАРШРУТ ПРОГРАММЫ «ЭФФЕКТИВНОЕ ПРОХОЖДЕНИЕ СТАЖИРОВКИ»

Прохождения стажировки в компании _____

ФИО стажера _____

Дата начала стажировки _____ Дата завершения стажировки _____

ЦЕЛЬ СТАЖИРОВКИ : Помочь Вам приобрести навыки, которые повысят Ваш профессионализм и быстро сориентируют в существующих правилах нашей компании.

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОХОЖДЕНИЯ ЭТАПА СТАЖИРОВКИ: При изучении всех материалов во время этапа адаптации Вы должны выполнять один за другим пункты этой программы, где перечислены все материалы, которые следует изучить, и все действия, которые необходимо выполнить (упражнения, эссе, практические задания, зачеты и т.д.), чтобы Вы достигли цели этой программы. Изучив первый пункт программы, поставьте свою подпись и дату на линии справа от этого пункта. Затем переходите к следующему пункту.

Напротив пунктов, содержащих упражнения и другие действия, подпись ставится специалистом (куратором) только после того, как Вы успешно выполнили это действие/задание.

Продолжая проходить программу таким образом, шаг за шагом, Вы будете плавно продвигаться по изучению материалов. Не пропускайте ничего, потому что пункты программы специально составлены таким образом, чтобы обеспечить полное понимание Вами материала.

Вы будете проходить эту программу под наблюдением специалиста, который поможет вам успешно пройти этап адаптации.

Результаты выполнения всех письменных заданий (эссе, письменных заданий, упражнений и т.д.) нужно отдавать специалисту, который сопровождает Вас на этапе адаптации.

СЛОВАРЬ: Очень важно, чтобы Вы понимали всё, что читаете в рамках этой программы. Обратите внимание, у нас есть словарь терминов нашей компании. Каждый раз, встретив слово, в значении которого Вы не уверены или которые Вы не понимаете, обращайтесь к словарю компании или к хорошему толковому словарю. Если Вы всегда будете так поступать, Вы получите гораздо больше пользы на этапе адаптации.

ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ: Если у Вас возникнут трудности или вопросы, сразу же обратитесь к специалисту, который сопровождает Вас на этапе адаптации. Его задача – помочь Вам максимально быстро и с максимальной пользой изучить необходимые правила, стандарты, инструкции для увеличения Вашей производительности и Вашего успешного роста в нашей компании.

1 ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ

Задание 1. Изучите Положение «Миссия и цели компании»

Изучил Положение и полностью понял

Напишите краткое эссе

Ответьте на следующие вопросы:

1 - почему данная миссия важна для нашего общества, для клиентов и сотрудников нашей компании.

2 - как Вы считаете, для чего Вы изучили миссию и цели нашей компании?

3 - какие цели наиболее понятны и близки лично Вам?

Задание 2. Изучите «Историю компании в достижениях» - PDF-документ или видео. Изучите стенды с нашими наградами, дипломами, сертификатами

Изучил Историю и полностью понял

Ответьте на следующие вопросы:

1. Что из достижений компании является для Вас самым значимым и важным?" Почему именно это?

2. Какие награды (дипломы) Вам показалось наиболее интересным и почему?

Задание 3. Инструкция «Правила трудового распорядка и использование рабочего времени»

Изучил инструкцию и полностью понял

Напишите краткое эссе о том, зачем необходимо придерживаться правил, описанных в данной инструкции.

Ответьте на следующие вопросы:

1. Почему нельзя опаздывать на работу?

2. Приведите примеры того, как Вы лично наблюдали, когда коллеги нарушали данные правила и к чему это приводило?

3. Напишите, какие меры необходимо применить к сотруднику, который нарушает данные правила. Как Вы лично будете действовать, если заметите данные нарушения у Ваших коллег?

Задание 4. Инструкция «Дресс-код, принятый в нашей компании»

Изучил инструкцию и полностью понял _____

Напишите краткое эссе о том, зачем необходимо придерживаться правил, описанных в данной инструкции. _____

Ответьте на следующие вопросы:

1. Зачем необходимо придерживаться правил, описанных в данной инструкции. _____

2. Для чего, по Вашему мнению, нужен дресс-код в нашей компании? _____

3. Приведите примеры того, как Вы лично наблюдали, когда коллеги нарушали данные правила и к чему это приводило? _____

4. Напишите, какие меры необходимо применить к сотруднику, который нарушает данные правила? Как Вы лично будете действовать, если заметите данные нарушения у Ваших коллег? _____

Задание 5. Изучите «Правила поведения на кухне»

Изучил Правило и полностью понял его _____

Ответьте письменно на вопрос:

1. Какие действия от Вас ожидаются после того, как Вы закончите прием пищи (или выпьете свой напиток)?” _____

Задание 6. Изучите правило «Как пользоваться кофе машиной»

Изучил Правило и полностью понял его _____

Ответьте на следующие вопросы:

1. Напишите, что Вы будете делать, если будет мигать ... лампочка? _____

2. К кому Вы можете обратиться, если заметите неисправность кофе машины? _____

3. Сдайте зачет по работе с кофе машиной _____

Задание 7. Изучите «СКРИПТЫ входящего звонка»

Изучил СКРИПТ и полностью понял его _____

Ответьте на вопрос:

1. Для чего при общении с клиентом, который позвонил в нашу компанию, мне нужно представляться по СКРИПТУ? _____

2. Продемонстрируйте навык использования данного СКРИПТа на практике _____

Задание 8. Изучите описание должности «НАЗВАНИЕ должности...»

Изучил описание должности и полностью понял его _____

Ответьте на следующие вопросы:

1.Выполните практическое задание по вводу Вас в данную должность _____

2.Напишите эссе: Что в итоге ожидается от меня в данной должности? _____

3.Как я пойму, что я успешно прошел стажировку? _____

4. Напишите, какие Вы предпримите действия, если увидите, что не справляетесь на этапе стажировки с поставленными производственными заданиями? _____

5. Запишите производственные задания, которые запланированы на первый рабочий день и начинайте их выполнять _____

Задание 9. Подведение итогов первого рабочего дня

Описал все выполненные задания и сдал их руководителю _____

Получил от руководителя обратную связь по выполненной работы _____

Записал свои победы _____

Оценил свое эмоциональное состояние _____

Задание 10. Подписание необходимых документов

Контракт (трудовой договор) подписан в 2-х экземплярах _____

Подписал положение о неразглашении данных _____

Изучена инструкция по охране труда _____

Заполнил анкету _____

Другое _____

2 ДЕНЬ СТАЖИРОВКИ

Задание 1. Изучите материал «Шкала знаний»

Изучил материал и полностью понял его

Напишите краткое эссе о том, как можно использовать «Шкалу знаний» в работе и в жизни

Ответьте на следующие вопросы:

1. Приведите пример, когда Вы общались со знакомыми (коллегами), которые «Думали, что они все знают». К чему это привело?

2. Напишите, как нужно поступать с такими людьми (специалистами)?

3. Как Вы лично будете действовать, если заметите поведение «Думаю что знаю» у своих коллег, клиентов и у себя?

Задание 2. Изучите «Словарь терминов нашей компании»

Ознакомился со словарем и прояснил все термины

Ответьте на следующие вопросы:

Зачем необходимо понимать значение слов и прояснять их?

Что произойдет, если не прояснить значение слова, которое встречается в рабочих процессах?

Сдайте зачет по знанию терминов, которые используются в нашей компании

Задание 3. Изучите материал «Виды обмена»

Изучил материал и полностью понял его

Напишите краткое эссе о том, как можно использовать «Виды обмена» в работе и в жизни

Ответьте на следующие вопросы:

1. Приведите пример человека (сотрудника), который предоставлял неравноценный обмен. К чему это привело?

2. Приведите пример человека (сотрудника), который предоставлял обмен с превышением. К чему это привело?

3. Как Вы лично будете действовать, если заметите поведение нарушение принципов обмена у своих коллег, клиентов?

Задание 4. Ознакомьтесь с оргструктурой нашей компании

Изучите «Памятку, по каким вопросам к кому нужно обращаться»
(система коммуникационных линий)

Изучил инструкцию и полностью понял

Ответьте на следующие вопросы:

1. Найдите и запишите название своего подразделения и своей должности на оргсхеме.

2. Укажите своего непосредственного руководителя (ФИО, должность)

3. Если нужно подписать договор, с кем будете коммуницировать?
Напишите ФИ этого сотрудника

4. К кому будете обращаться по вопросам закупки канц. товаров?

5. К кому будете обращаться по вопросу расчета заработной платы?

6. К кому будете обращаться по вопросу настройки интернета?

7. К кому будете обращаться по вопросу согласования отгула?

8. К кому будете обращаться с идеями об улучшениях в компании?

9. К кому будете обращаться по вопросу маркетинговых решений?

Задание 5. Инструкция «Регламенты работы нашей компании»

(о скорости выполнения работ, о регламентах времени и скорости коммуникаций внутри компании и с внешними клиентами)

Изучил Положение и полностью понял его

Ответьте на следующие вопросы:

1. Как быстро мы даем ответ клиенту на его запрос?

2. Сколько времени готовим расчет/ КП?

Задание 6. Изучите Положение «Правила корпоративной культуры» (правила относительно работы, отдыха, взаимоотношений в коллективе, поздравлений)

Изучил Положение и полностью понял его

Опишите три любые правила корпоративной культуры, которые Вы изучили с Вашими выводами о том, для чего данные правила необходимы

Задание 9. Подведение итогов первого рабочего дня

Описал все выполненные задания и сдал их руководителю

Получил от руководителя обратную связь по выполненной работе

Записал свои победы

Оценил свое эмоциональное состояние

ПОСЛЕДУЮЩИЕ ДНИ СТАЖИРОВКИ (продолжите этот маршрут)

Задание 1. Инструкция «Правила работы с CRM системой»

Изучил инструкцию и полностью понял _____

Напишите краткое эссе о том, зачем необходимо придерживаться правил, описанных в данной инструкции _____

Ответьте на следующие вопросы:

1. Для чего, по Вашему мнению, необходимо правильно и корректно вести CRM-систему? _____

2. Приведите примеры того, как Вы лично наблюдали, когда коллеги нарушали данные правила, вносили данные в CRM-систему некорректно и к чему это приводило лично Вас и коллег? _____

3. Напишите, какие меры необходимо применить к сотруднику, который нарушает данные правила? _____

4. Как Вы лично будете действовать, если заметите данные нарушения у Ваших коллег? _____

5. Практическое задание:

Создайте вымышленную карточку клиента/сделку (название компании ООО «Радость», Минск, ул.Промышленная 24, директор Пингвинов Эдуард Иванович, тел.: +37529 666 66 55, мейл: 666655@pingvin.by, сайт: <http://mydomain.by>; оставьте комментарий, что отправили КП, завтра нужно созвониться _____

Задание 2. Инструкция «О правилах закупок (материалов, канцелярских принадлежностей)»

Изучил Инструкцию и понял ее _____

Ответьте на следующие вопросы:

1. С какой периодичностью и в какие сроки можно давать заявку на закупки? _____

2. Укажите кому Вы будете отдавать данную заявку? _____

3. Практическое задание: заполните бланк заявки на приобретение пачки бумаги формата А4 _____