



Разные форматы общения и взаимодействия со своими дилерами и партнерами выбирают крупные компании, работающие на рынке спутникового телевидения. Одни — устанавливают максимально возможное агентское вознаграждение и устраивают раз в год развлекательную «тусовку», другие — делятся знаниями и обмениваются опытом на регулярно проводимых партнерских семинарах и конференциях. В руководстве спутникового оператора «Триколор ТВ», испытав все формы, пришли к выводу — нужно равноправное взаимовыгодное сотрудничество.

И предложили региональным партнерам вместе строить бизнес. А чтобы бизнес стал более успешным, и стороны могли вести диалог на равных, оперируя одними и теми же понятиями, — «Триколор ТВ» пригласил дилеров в Программу обучения для партнеров «Триколор ТВ».

Новый образовательный проект стартовал в конце 2015 года и сейчас, когда уже есть некие промежуточные показатели его эффективности, топ-менеджеры «Триколор ТВ» согласились поделиться с «Теле-Спутником» и его читателями своими наработками.

О старте программы развития монобрендовой сети оператор заявил в марте 2015 года, активное развитие ее началось во втором полугодии, к концу года сеть уже насчитывала 17 Центров продаж и обслуживания и 187 фирменных салонов-магазинов. Уже на старте Программы стало понятно, что необходимо проведение вводного обучения сотрудников партнеров, работающих в офисах продаж. По итогам этого обучения были выявлены основные пробелы в знаниях продавцов.

Новая программа обучения для сотрудников партнеров была подготовлена уже с учетом выявленных зон для развития и повышения уровня знаний и подготовленности персонала. Дополнительно к программе обучения организована система регулярной проверки знаний на ежемесячной основе, создана база вопросов для регулярного тестирования. Сейчас можно с уверенностью сказать, что повысился общий уровень знаний сотрудников партнеров, растет их заинтересованность в качественном обслуживании абонентов, возросла и лояльность собственников бизнеса в связи с сокращением трудозатрат на обучение нового персонала.

Это же подтвердил и бизнес-форум (новый формат взаимодействия с авторизованными дилерами «Триколор ТВ», который в сентябре 2015 года был проведен в г. Калининград) — партнеры готовы развиваться вместе с «Триколор ТВ», готовы учиться для обеспечения своего успеха. Возможно, раскрыть новую форму взаимодействия помог и изменившийся формат самого бизнес-форума: вместо привычного team-building мероприятия было проведено двухдневное бизнес-обучение, организованы поездки на производство GS Group в город Гусев и на фестиваль «День «Технополис GS» в Калининграде. Предложенный

формат — обучение вместо «тусовки» — был положительно воспринят всеми участниками.

Решение о создании многоуровневой системы обучения активно поддержали партнеры, что подтвердило своевременность и актуальность запуска Программы.

«Принципиальная позиция «Триколор ТВ»: мы не ввязываемся в войну комиссионных вознаграждений, мы инвестируем в «немонетизируемые» на первый взгляд, но стратегические направления. Интерес в развитии партнеров — инвестиции в собственное развитие Компании «Триколор ТВ», — говорит Галина Михайликова, руководитель службы развития продаж «Триколор ТВ».

Действующая Программа обучения для партнеров «Триколор ТВ» включает в себя несколько уровней — это различные формы обучения для продавцов партнеров, конференции и семинары, бизнес-форумы для всех партнеров, работающих в монобрендовой сети и модульный курс обучения для владельцев бизнеса.

О последнем формате хочется рассказать подробнее.

Это годичная программа, сформирована она из 4 модулей, каждый из которых посвящен конкретному направлению деятельности или теме. Обучение строится в очно-заочной форме. Очная форма обучения состоит из лекций и семинарских занятий, продолжительность 3–4 дня. В эти дни участники программы (а их отобрали 24 человека из разных регионов России, по совокупности показателей KPI и желанию учиться) не только приобретают теоретические знания, решают бизнес-задачи и знакомятся с успешными кейсами коллег, но и получают практические задания по разработке и развитию того направления деятельности компании, которому посвящен текущий модуль. Разъехавшись по домам, участники обучения работают над заданием. При этом у них есть возможность на любом из этапов получить консультацию преподавателей и тренеров, работающих на этом модуле.

«Триколор ТВ», как организатор обучения, намеренно выбирает для проведения очной сессии на каждом модуле новый регион.

Так, первый модуль обучения для дилеров «Триколор ТВ» состоялся

в феврале 2016 года в городе Ростов-на-Дону. И был он посвящен общему менеджменту компании. За три полных дня обучения партнерам было предложено сформулировать свое представление о том, на каком уровне развития сейчас находится их бизнес, обменяться опытом, при необходимости — пересмотреть свои подходы к управлению, а также спланировать варианты дальнейшего роста и развития.

«Бизнес у нас общий. Для того, чтобы собственный бизнес партнеров развивался опережающими темпами, уже недостаточно рассчитывать на то, что оператор приведет за счет федеральной рекламы огромное количество абонентов. Партнерам нужно самим двигаться, нужно самим развиваться. Участники программы обучения это понимают,» — уверена Галина Михайликова.

Очная сессия второго модуля, посвященного вопросам коммуникации и работе с персоналом, состоялась в апреле, в Нижнем Новгороде. Слушателями был с интересом воспринят кейс о практике подбора персонала: оказалось, не многие из них придавали значение тому, кто и с какой мотивацией приходит работать в сеть. Как результат — высокий коэффициент сменяемости кадров, не лучшим образом влиявший на качество обслуживания клиентов.

Августовский модуль будет посвящен бизнес-проектному подходу в управлении.

Темой октябрьского модуля станет работа в меняющихся экономических условиях, а его главной задачей — выработка у слушателей навыков оперативного реагирования на ситуацию и быстрой адаптации бизнеса к рыночным изменениям.

Для обучения в программе партнеры были выбраны на основании результатов выполнения стратегически важных показателей за отчетный период. В компании рассчитывают, что новый образовательный проект поможет не только сформировать, структурировать и расширить знания партнеров о ведении бизнеса, но и послужит мотивацией к более плодотворному взаимодействию.

О возможности обучения, специально подготовленного с учетом специфики бизнеса, сегодня благодаря «сарафанному радио» знают практически все партнеры. И если поначалу программой заинтересовались далеко не все, то сейчас, когда есть отзывы от участников о формате обучения и объеме полезной информации — многие стремятся и уже присылают заявки на следующий набор. Из обратной связи от партнеров: «Практическое применение материалов дало возможность провести работу над собственными ошибками и пересмотреть подходы к управлению», «... Я думал что у меня уникальная и особая ситуация с бизнесом. Я мучился и ломал голову над тем, как развивать бизнес, но оказалось, что большинство компаний проходят через одни и те же проблемы, и моя ситуация совсем не уникальна. Я успокоился, узнав это. Надо дальше развивать бизнес...», «В связи с тем, что наш бизнес молодой, весь материал для меня очень важен. Особое внимание я уделил структуре компании — для нас это наиболее важно и ценно в момент становления», «Сформировалось представление о том, на каком уровне развития находится моя компания. Я понял для себя пути движения вперед и методы их выполнения для дальнейшего развития».

Запуском Программы обучения для партнеров «Триколор ТВ» продолжает формирование целой образовательной системы, рассчитанной на все уровни — от владельцев бизнеса и управленцев до линейного персонала. Сохраняется и формат конференции — он будет рассчитан на обучение большого количества дилеров и решение конкретных прикладных задач. Для обучения продавцов получит дальнейшее развитие такой формат как вебинары (они успешно проводятся как для новых сотрудников, так и по отдельным темам, например, посвященным старту акции). Готовятся и новые форматы обучения — впереди новый учебный год!

Вложения в обучение партнеров всех уровней в «Триколор ТВ» считают разумной инвестицией, т.к. это позволит в будущем выиграть гораздо больше — благодаря выросшему качеству разветвленной сети фирменных офисов продаж. 📍

