

Ставка не на тренинг,  
а на систему в  
компании Европлан



**европлан®**

# ОПЫТ ОТДЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ОБУЧЕНИЯ



Мотивация



Стрессоустойчивость



Менеджмент



Тайм-менеджмент



Навыки

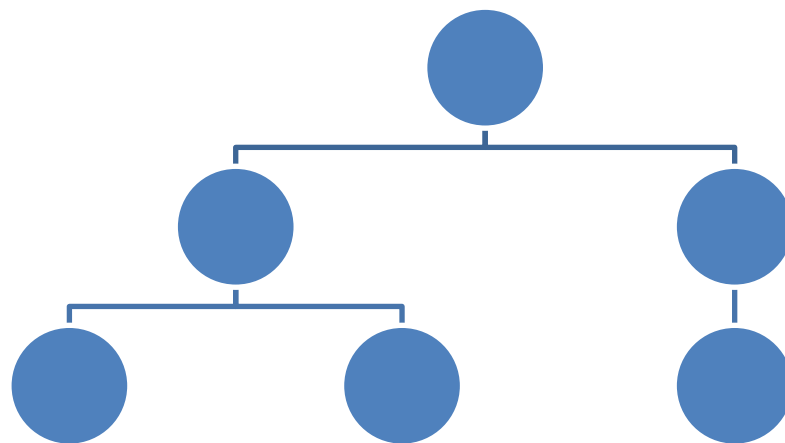
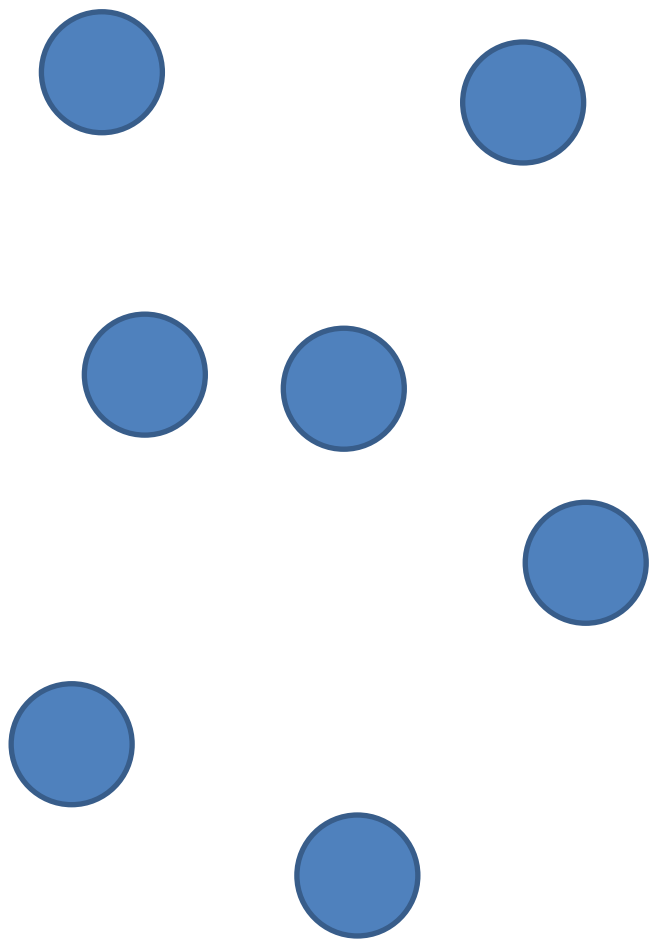


Финансовые продукты

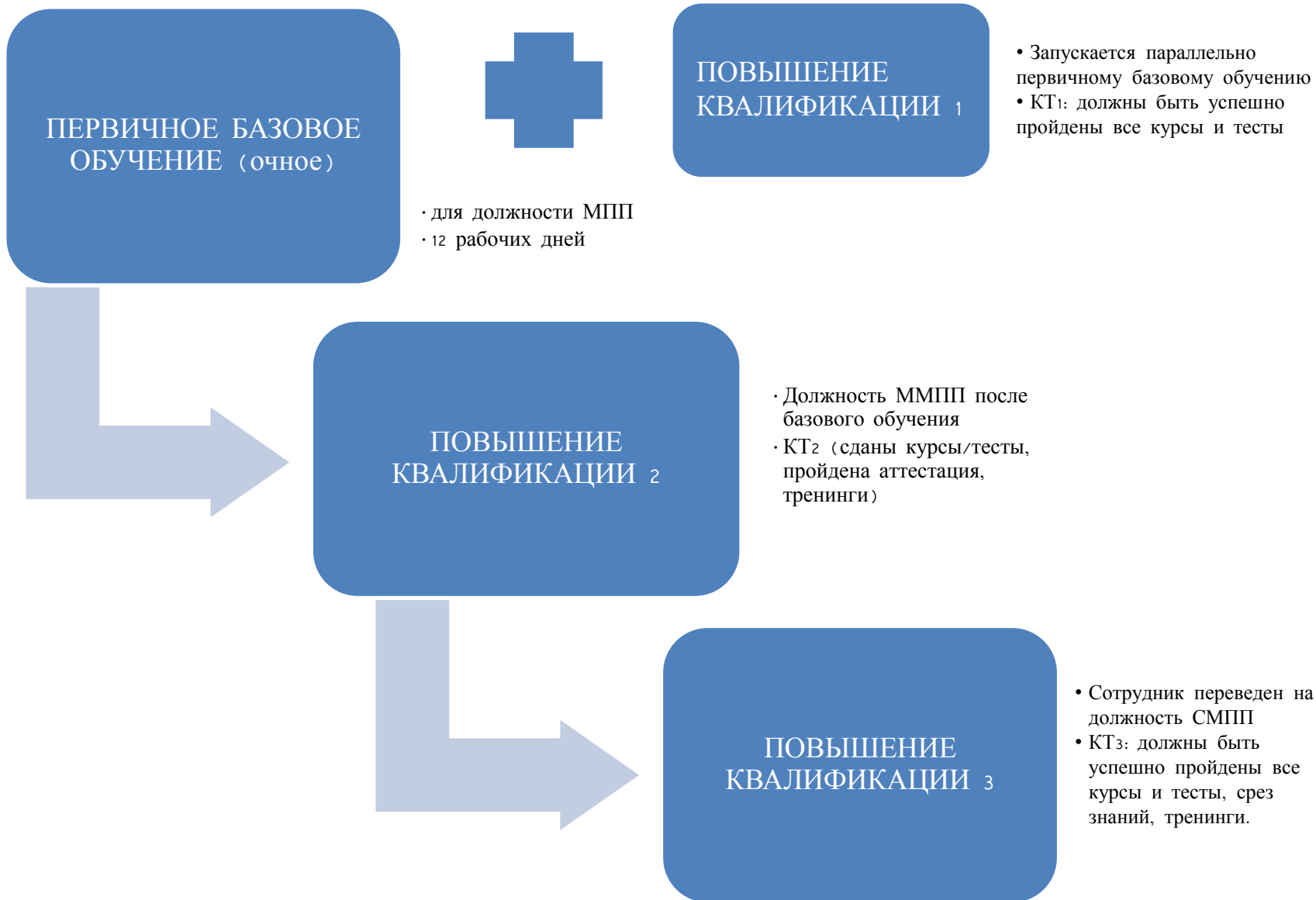


СДО

# Система обучения 2014–2015



# БП ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКА ДКЦ



# Обучение сотрудника на этапе БО

## Очное (проводит ТМ/МОРП) ЗНУ/РГ/ТМ/МКК)

1. Тренинг «Добро пожаловать в Европлан»
2. Семинар «Банковский продукт»
3. Семинар «Продукт»
4. МТ «Продажа встречи по телефону (скрипт МПП)»
5. Тренинг «Основы эффективных продаж»
6. Семинар «Обучение работе в ПО»

## Очное (проводит ТМ/РГ/МКК)

1. МТ "Изучение системы оценки качества и чек-листа"
2. МТ по Преквалификации

## Очное (проводит

1. Блиц-опрос по продуктам
2. Отработка возражений Клиента
3. Ролевая игра

## Дистанционное

### Ориентационные курсы:

1. Справочник сотрудника Европлан
2. Кодекс внешнего вида
3. Кодекс корпоративного поведения
4. Корпоративный глоссарий
5. Основы информационной безопасности
6. Технология шифрования rms
7. Стандарты корпоративной коммуникации
8. Наше имя - Европлан

### Специализированные курсы:

1. Лизинг - экономические и правовые основы
2. Презентационный курс: Лизинговые продукты
3. Преимущества лизинга
4. Лизинг: Риски и предварительная квалификация проектов
5. Техники холодных звонков.
6. Основы лизинга техники с пробегом
7. Договор купли-продажи с рассрочкой платежей

### Специализированные курсы:

1. Дополнительные услуги ЕВРОПЛАН (Европлан Автопомощь; Европлан Топливо; регистрация ТС в ГИБДД в тех регионах, где представлена услуга)
2. Презентационный курс: Европлан-Клуб ("Europlan Club")
3. Лизинг для физических лиц
4. Страхование ТС в лизинге физических лиц
5. Стандарты обслуживания Клиентов в ДКЦ

## Аттестация (КТ1)

### Тестирование:

1. Контрольный тест для МПП (Лизинг)

# Обучение за рамками БО

## Очное (проводит ТМ) МОРП/ТМ)

1. Тренинг «Стандарты обслуживания Клиентов в ДКЦ»
2. Тренинг «Проактивный сотрудник»
3. Тренинг «Работа с возражениями»

## Очное (проводит РГ)

1. МТ «Стандарты корпоративной переписки»
2. МТ «Прохождение Стража»
3. МТ «Презентация под потребности Клиента»
4. МТ «Структура Лизинговой сделки»

## Очное (проводит ТМ)

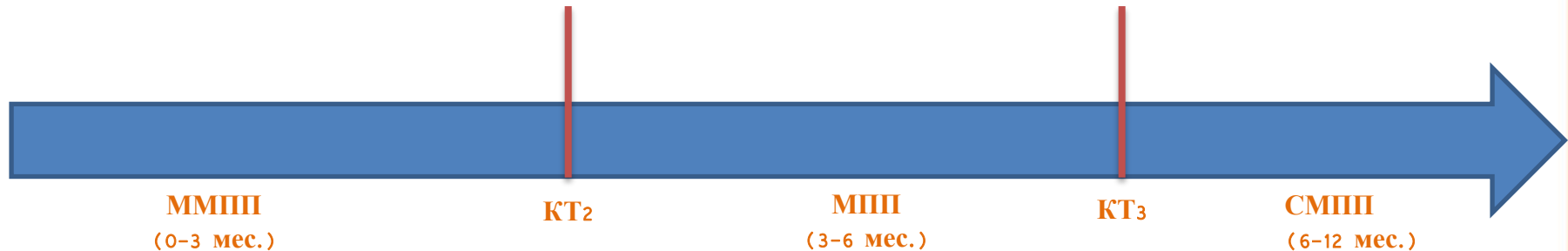
1. Тренинг «СПИН»
2. Тренинг «Тайм-менеджмент»
3. Тренинг «Стрессоустойчивость»
4. Тренинг «Работа с недовольным клиентом»

## Очное (проводит РГ)

1. МТ «Работа в Excel»

## Очное (проводит

1. Тренинг «Наставничество»
2. Тренинг «Навыки полевого сопровождения»
3. Тренинг «7 навыков высокоэффективных людей»



## Дистанционное

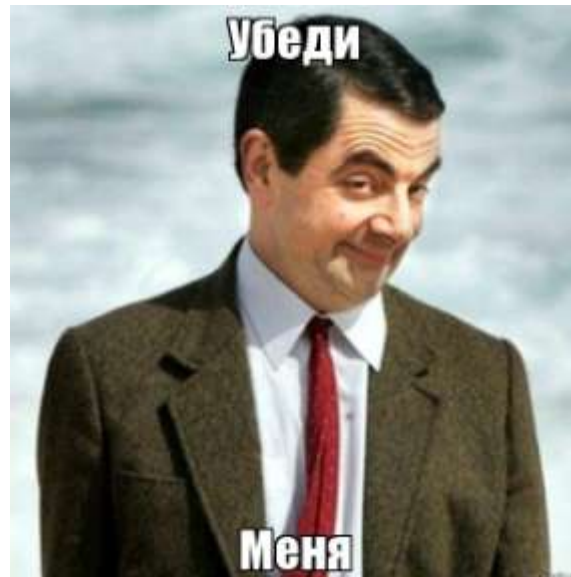
1.Продуктовые курсы  
(опционально, по запросу  
от бизнеса)

1.Продуктовые курсы  
(опционально, по запросу  
от бизнеса)

1.Продуктовые курсы  
(опционально, по запросу  
от бизнеса)

# Результат

- ✧ Люди являются основой конкурентоспособности любой компании на рынке.
- ✧ Существует один-единственный способ заставить кого-либо сделать что-то. Надо заставить человека захотеть сделать это. Других способов нет.



# Поколение Y





# ИГРА

«Кто хочет стать успешным мотиватором?»





# ВОПРОС №1

1 балл

Сколько потребностей выделяет  
Абрахам Маслоу?

a. четыре

c. ПЯТЬ

b. три

d. ВОСЕМЬ



# ВОПРОС №2

1 балл

Какая из перечисленных потребностей не относится к потребностям теории А. Маслоу?

**а. потребность в БЕЗОПАСНОСТИ**

**с. потребность в ПРИЗНАНИИ**

**в. потребность во ВЛАСТИ**

**д. потребность в ПРИНАДЛЕЖНОСТИ  
К ГРУППЕ**



# ВОПРОС №3

1 балл

К чему будет стремиться человек с выраженной потребностью в безопасности?

~~а. а. к комфортным условиям труда~~

с. к многозадачности в рабочем процессе

б. к установлению взаимоотношений с коллегами

~~д. к дружбе~~



# ВОПРОС №4

1 балл

К чему будет стремиться человек с выраженной потребностью в принадлежности к группе?

**а. к работе в команде**

**с. к саморазвитию**

**б. к славе в компании**

**д. к обеду**



# ВОПРОС №5

1 балл

К какой группе потребностей, в первую очередь, относится потребность в большом количестве денег?

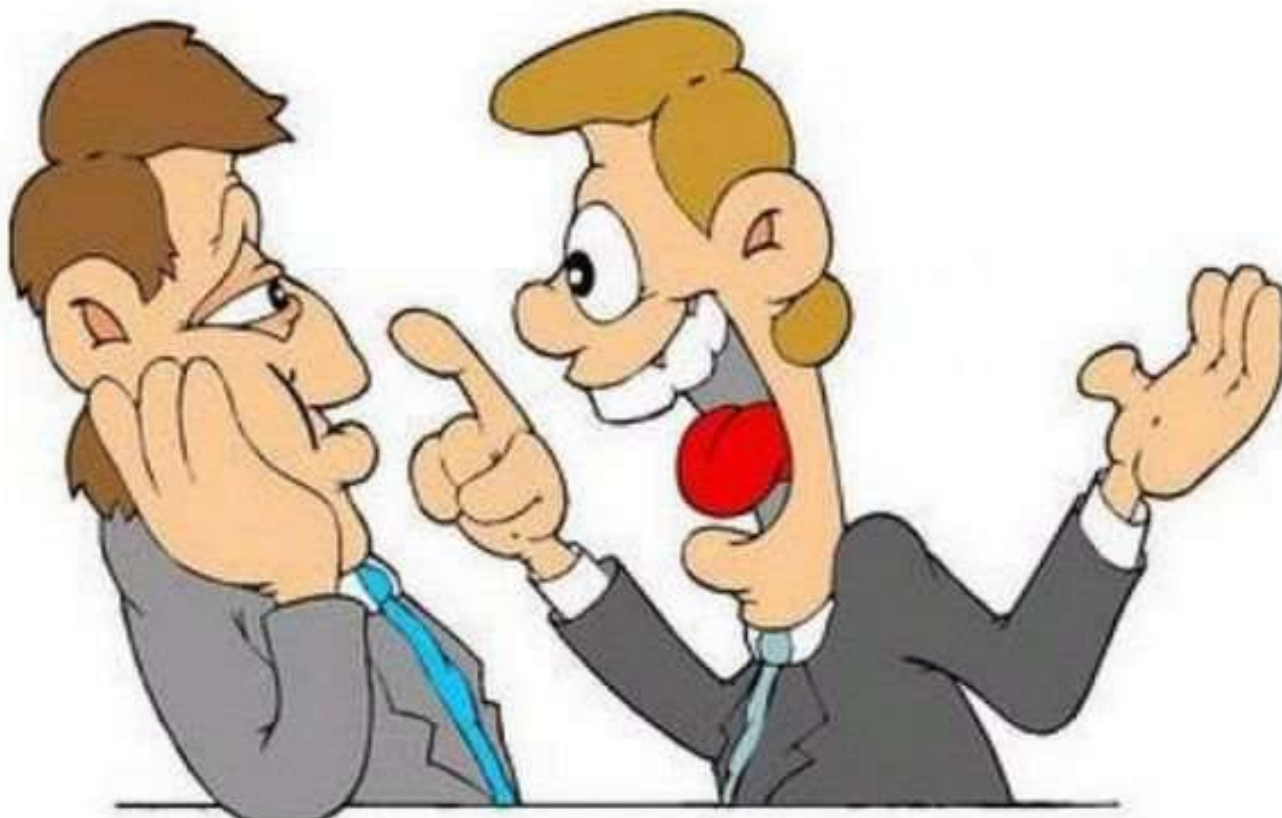
а. Физиологические потребности

с. Потребность в безопасности

б. Потребность в признании

д. Потребность в самовыражении

# Посттренинговая работа



# Наши результаты.

- ✧ Снизилась текучесть кадров на этапе БО
- ✧ Впервые был выполнен план по департаменту КЦ
- ✧ Снизилось количество претензионных обращений
- ✧ Практическая применимость навыков, заложенных на тренингах, выросла.
- ✧ Увеличилось количество положительных отзывов от клиентов.



УСПЕХОВ В РАБОТЕ!



европлан®