

Докладчик:
Камынина Елена
Директор по персоналу ЗАО «ФАСП»
Руководитель проекта DiLeC Школа
Профессионального Коллектора

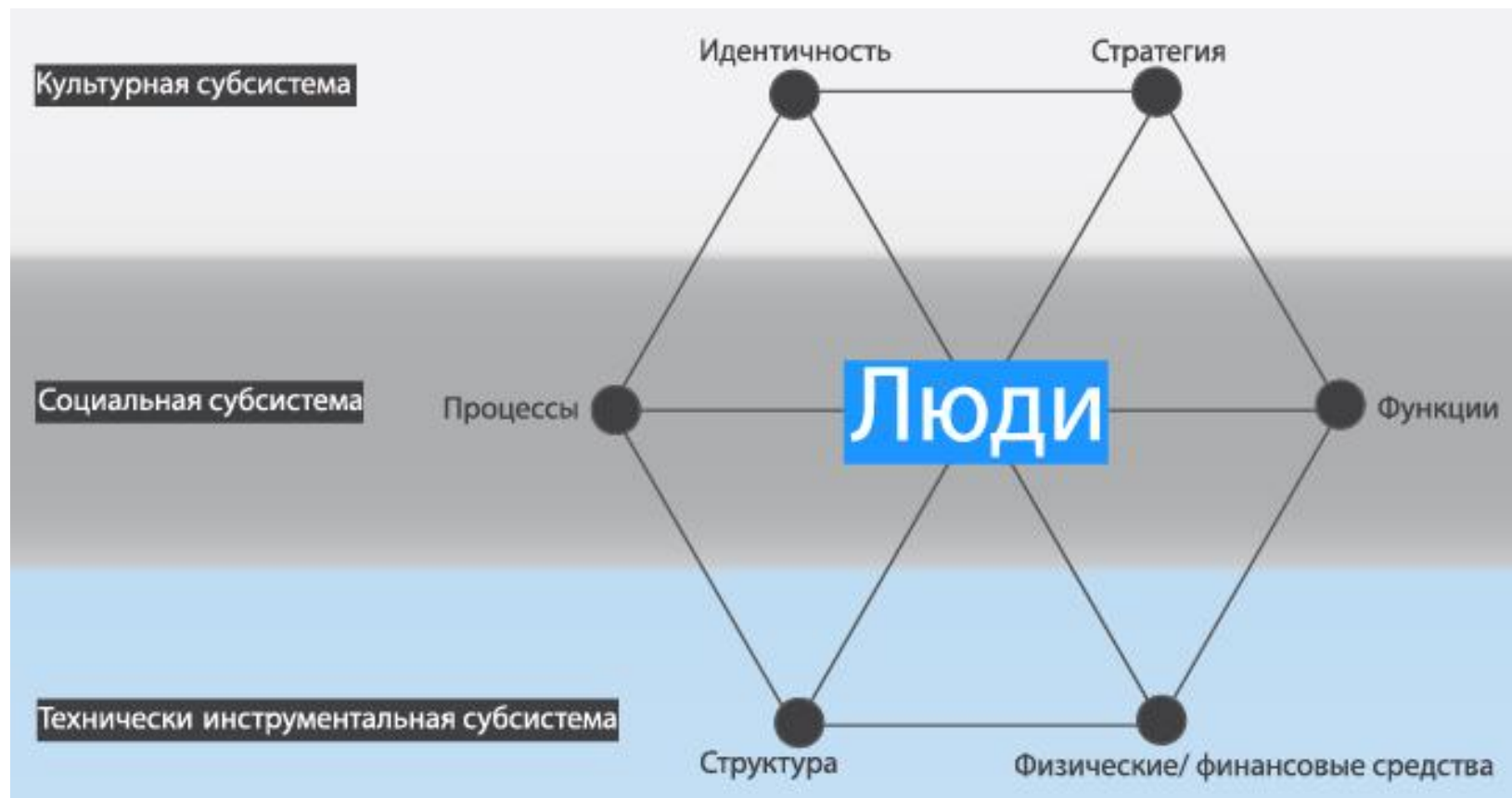
МЕТОДИКИ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ



Зачем учить сотрудников?



Организация - как система



Статистика результативности новых сотрудников (статистика за 12 календарных месяцев)*

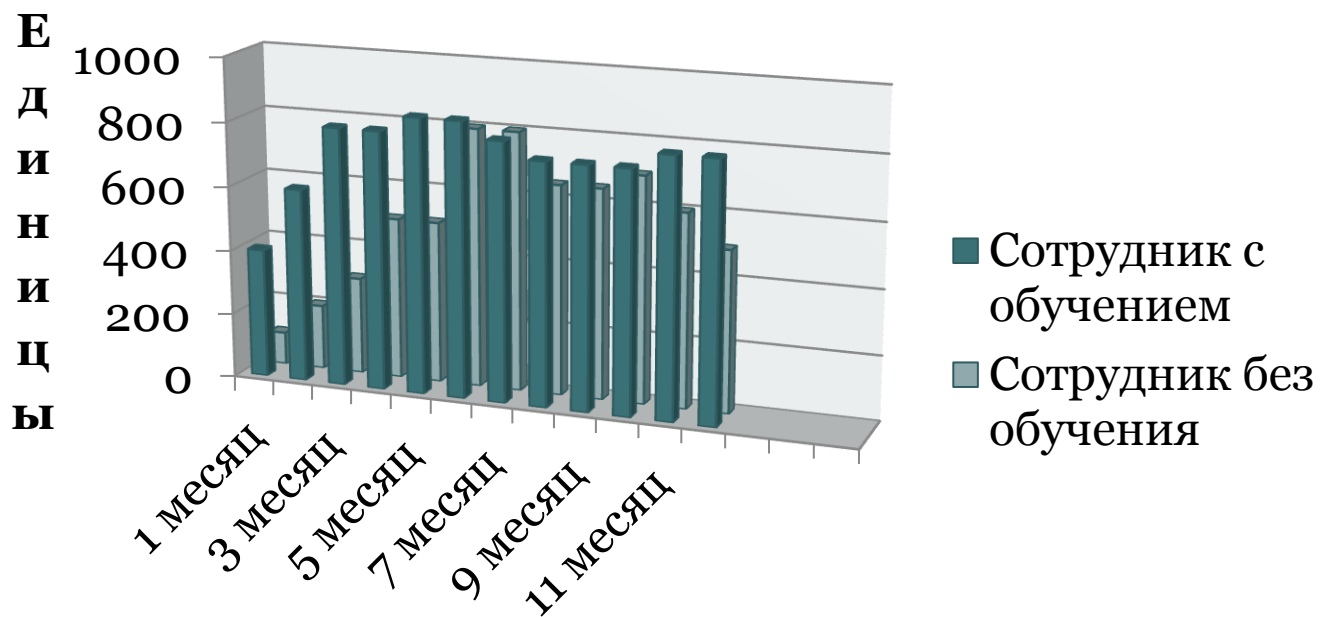


Новый сотрудник	Выполнение индивидуального плана, 1 месяц	Выполнение индивидуального плана, 2 месяца	Выполнение индивидуального плана, 3 месяца
Сотрудник, прошедший начальное обучение	70-80%	85%	95%
Сотрудник без начального обучения	20%	35-40%	75 %

Текучность персонала в период испытательного срока (3 месяца)

Новый сотрудник	% текучности, 1 месяц	% текучности, 2 месяца	% текучности, 3 месяца
Сотрудник с начальным обучением	10%	5%	2%
Сотрудник без начального обучения	60%	15%	3%

Динамика результативности коллекторов



Необученный сотрудник

- риски для организации



Риски	Последствия
Административные	Запросы/проверки из гос.органов по факту жалоб должников.
Репутационные	<ul style="list-style-type: none">•Претензии клиентов;•Претензии должников.
Финансовые	Нарушение стандартов работы клиентов – снижение объемов работы /отзыв объемов из работы агентства/ отказ клиента от работы с агентством.

Методы обучения сотрудников





Методы обучения коллекторов

Вид обучения	Категория сотрудников, опыт в месяцах	Продолжительность, часы	Результат
Начальное обучение (Welcome курс, адаптационный курс, базовое обучение и т.д.)	Новый сотрудник без опыт работы в компании	От 40 до 80 часов	1.Знает стандарты работы в компании (скрипты, особенности каждого клиента в работе, работу в системе) 2.Знает законодательную базу 3. Умеет проводить переговоры с должниками
Дистанционные курсы	Все категории сотрудников	1 курс - от 1 часа и до 6 часов	Систематизированные знания стандартов работы



Методы обучения коллекторов

Вид обучения	Категория сотрудников, опыт в месяцах	Продолжительность, в часах	Результат
Модерационные совещания	все	От 1,5 до 3 часов	Детальное изучение инструкций, регламентов, стандартов, специфики работы по клиентам.
Навыковые тренинги (по аргументации)	От 3 месяцев	От 3 до 8 часов	Выработка навыка
Индивидуальный коучинг	От 1 месяца	1 сессия - 1 -1,5 часа	Работа над ошибками, выработка индивидуального плана развития сотрудника.



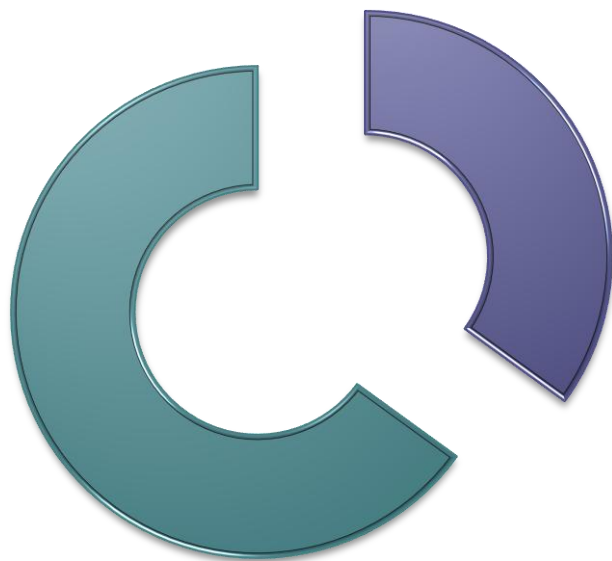
Методы обучения коллекторов

Вид обучения	Категория сотрудников, опыт в месяцах	Продолжительность, в часах	Результат
Мониторинг работы сотрудника (отдел контроля качества, руководитель сотрудника)	все	1 сотрудник - 1 час	Повышение качества работы сотрудника
Ежемесячное дистанционное тестирование (знание: специфики работы по клиентам, стандартов и процедур)	От 3 месяцев	От 20 до 60 минут на 1 тест	Повышение качества работы сотрудника

% соотношение очного обучения к дистанционному обучению



%



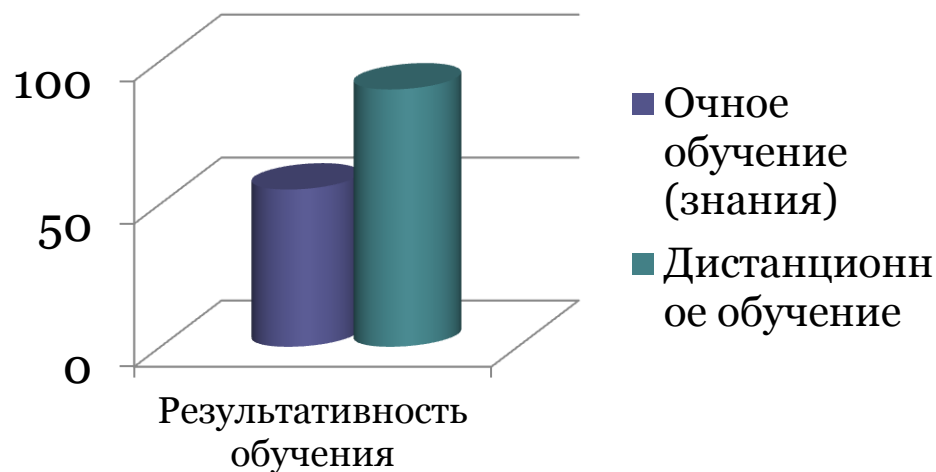
- очное обучение
- дистанционное обучение

- 40 % очное обучение;
- 60% дистанционное обучение и тестирование.

Результативность СДО



- Повышение уровня усвоенных знаний;
- Сокращение издержек на обучение (оплата труда тренеров, расходы на командировки);
- Увеличение скорости обучения.



Ваши вопросы?



Контакты: Камынина Елена



Тел: (499) 707-07-14

Моб.(909) 661-89-05

mail: elena.kamynina@fasp.ru
spc@fasp.ru