

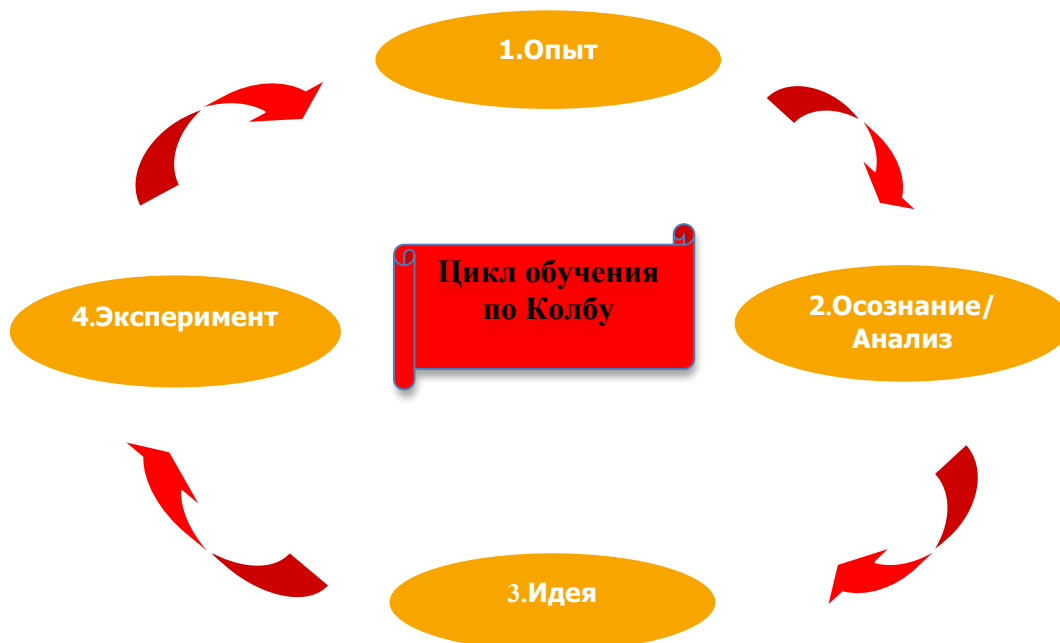
Ценность обучения

Почему все успешные люди регулярно учатся

Реактивное поведение	Про активное поведение
Делать как все	Смелость действовать нестандартно
Обучение только тогда, когда что то не в порядке «Тушение пожаров»	Обучение когда «все хорошо»
Нет времени на обучение, поскольку сегодня необходимо зарабатывать деньги	Сегодняшние деньги никогда не закрывают путь к гораздо большему заработку завтра
Результат: «На меня влияют обстоятельства»	Результат: «Я влияю на обстоятельства»

Лидеры вынуждены быть про активными, они поэтому и являются лидерами что были и остаются про активными

Для того, что бы наглядно понимать, как обучение может принести реально измеримую пользу, давайте обратимся к известной модели обучения взрослых людей Колба



Итак, переведем эту модель на реальный стереотип поведения фитнес тренера в продажах

Круг №1

Стадия 1 Опыт

Неопытный тренер приступает к работе, общаясь с клиентами он пытается продать им свои персональные тренировки. На определенном этапе клиент интересуется стоимостью услуг тренера. Проблема в том, что тренер искренне считает свои услуги слишком дорогими и стесняется/боится назвать цену клиенту, отсылая его к примеру на рецепцию. Проходит пару месяцев и тренер обзаводится опытом в общении и работе с клиентами

Стадия 2 Осознание/Анализ

Тренер начинает задумываться и приходит к пониманию того, что практически никто из тех клиентов которые пошли узнавать стоимость на рецепцию к нему обратно не вернулись

Стадия 3 Идея

На этом этапе тренера посещает озарение: «А что если я сам буду называть стоимость»

Стадия 4 Эксперимент

Тренер начинает сам называть стоимость тренировок клиенту

Круг №2

Стадия 1 Опыт

Тренер получает новый опыт, который заключается в том, что большинство клиентов отвечает ему «Дорого» и отказывается от индивидуальных тренировок

Стадия 2 Осознание/Анализ

Через пару месяцев тренер осознает что по сути все возражения типичны и самое плохое что могло случиться, уже случилось – ему отказали в покупке его услуг

Стадия 3 Идея

Тренера посещает очередная идея, касательно возражения клиентов «Дорого». А что если предложить клиенту тренироваться персонально каждую вторую тренировку или сравнить стоимость денег за месяц занятий и конечным результатом клиента, выраженным например в существенном улучшении внешнего вида

Стадия 4 Эксперимент

Тренер начинает работать с возражениями клиентов, разъясняя им как можно сэкономить или почему эта услуга стоит таких денег

Круг №3

Стадия 1 Опыт

Тренер приобретает новый опыт, в том что оказывается некоторые клиенты соглашаются тренироваться персонально после озвучивании им стоимости и отработки их возражений типа «Дорого»

Результат – тренер стал более умелым продавцом и соответственно стал больше зарабатывать

В этой счастливой на первый взгляд истории, есть пара проблем:

1. Во первых на 3 стадии «Идея», в голову тренера могли прийти совсем неправильные мысли, например: «У меня действительно дорогие тренировки и мне точно не имеет смысла называть стоимость самому» или «Я не буду сам обрабатывать возражения клиентов, ведь это не возможно и бессмысленно»
2. Во вторых – даже если подобный положительный сценарий случиться – пройдет как минимум год, за который тренер упустит несколько десятков клиентов и недозаработает себе и фитнес клубу значительную сумму денег.

Но тренера могли обучить этому правильному алгоритму за 2 тренинговых дня!!!

В нашей компании обучение строиться на модели Колба, которая интегрирована в тренинговый формат. Тренинг – основная форма обучения в компании SmartFit.



Для общего понимания, вот несколько наиболее интересных определений понятия тренинг:

- «Тренинг – активная форма обучения, направленная на отработку навыков полезных в практической деятельности»
- «Тренинг – это игры, в которые играют взрослые люди, чтобы выиграть в жизни и бизнесе»
- «Тренинг – это лаборатория нового опыта»

Итак, как строится обучение сотрудников при тренинговой форме обучения:



1 Блок (Теория навыка)

Может проходить как в лекционном формате, так и в формате упражнений. Цель этого блока в актуализации, проще говоря, участники, «на выходе» должны понимать что необходимо делать, а чего делать не следует, например:

- Почему необходимо выявлять потребности клиента перед презентацией
- Почему необходимо самому называть цену тренировки и работать с возможными возражениями клиентов
- Почему необходимо циклировать тренировочные нагрузки
- Почему необходимо знать места крепления мышц, и т.п.

2 Блок (Показ навыка)

Первый вариант: бизнес-тренер показывает как конкретно реализовать на практике тот или иной навык

Второй вариант: бизнес-тренер организует мозговой штурм или какую либо другую форму активности, в которой участники сами генерируют возможные шаблоны

В любом случае, на этом этапе у обучающихся формируется база конкретных рабочих шаблонов для применения на рабочем месте, например:

- Вопросы для выявления потребностей клиентов
- Шаблонные фразы для эффективного предложения купить в зависимости от типажа клиента
- Варианты ответов на возражения клиентов «Дорого», «Я подумаю»
- Варианты циклирования тренировочных нагрузок
- Новые функциональные упражнения

3 блок (Проба участниками)

Проходит только в активном формате, когда обучающиеся по одному или в парах или в мини группах, пробуют в обстановке максимально приближенной к «боевой» применить необходимый навык, например:

- Анкетирование клиента
- Составление предложения купить под конкретного клиента
- Составление индивидуального тренировочного плана
- Обучение клиента определенному упражнению

4 блок (Обратная связь/коррекция)

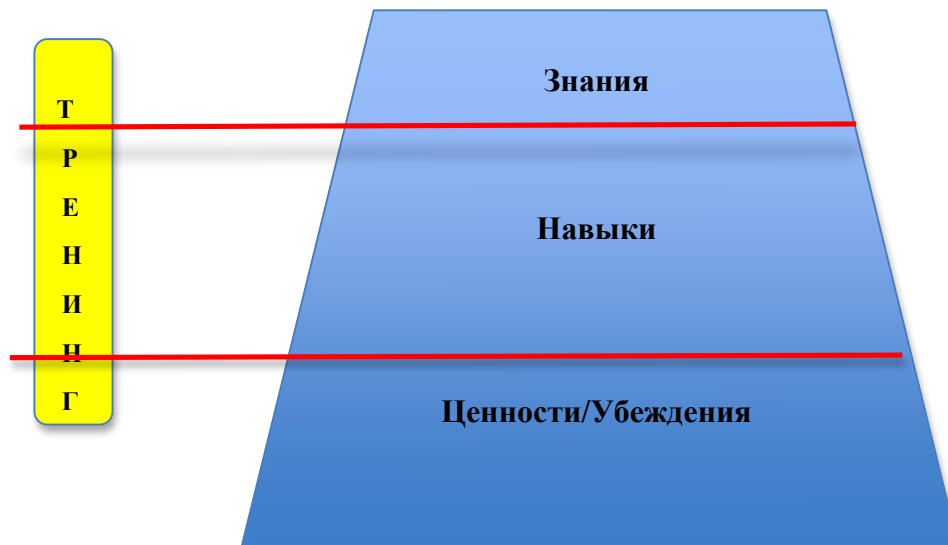
Бизнес-тренер акцентирует внимание на тех зонах роста где можно применить данный навык еще эффективнее

Таким образом получается что все участники обучения прошли четыре стадии, а именно:

1. Поняли что необходимо делать
2. Наполнили свою коллекцию большим количеством рабочих шаблонов и вариантов
3. Попробовали применить данные варианты на практике
4. Были откорректированы бизнес-тренером

В результате, можно рассчитывать на то что у обучившихся появился новый опыт и сформировалось умение действовать эффективно на своем рабочем месте. Будь то продажи, составление тренировочных программ, обучение клиентов упражнением, и т.п. Далее при регулярном применении в работе, сформированное на тренинге умение перейдет в устойчивый навык

Другими словами, тренинг затрагивает знания и слегка касается ценностей и убеждений участников. Но главное, тренинг работает с навыком, а навык определяет и определяет успешность сотрудников на рабочем месте



В процессе обучения используются методы активной работы в малых группах, дискуссии, практикумы, case study, ситуационный метод, ролевые и деловые игры, «мозговые штурмы» и т.п.

В обучении бизнес-тренер с одной стороны является «инъекцией новизны», а с другой стороны его цель стать ненужным. То есть, на тренинге «строиться здание» эффективной работы, по окончании бизнес-тренер должен «снять леса» и здание должно стоять без его участия.

Тренинговая форма обучения снимает пелену обыденности с глаз, помогает взглянуть на привычное непривычно, развивая критическое мышление. Так как, если вариться в собственном соку, то очень скоро можно свариться вкрутую

