



СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ В АГЕНТСТВЕ НЕДВИЖИМОСТИ

Елена Каминская,
корпоративный бизнес-тренер CENTURY 21 Россия



АНДРОГОГИКА – теория обучения взрослых людей:

Малкольм Ноулз 1970-х г. Согласно Ноулзу, есть шесть ключевых отличий взрослых учащихся от детей:

Потребность в знаниях.

Взрослым нужно знать, “зачем” они должны учиться.

Мотивация.

Взрослыми движут внутренние мотивы. Они учатся, когда хотят учиться.

Желание.

У взрослых желание и готовность учиться появляются, когда они осознают значимость знаний. Им важно понимать, как обучение поможет им изменить жизнь к лучшему.

Фундамент или опыт.

У взрослых за плечами богатый опыт, который определяет их обучение. Они анализируют, объясняют, объединяют и создают новые идеи или «подкручивают» старые через фильтр собственного опыта.

Самостоятельность.

Взрослые самостоятельны и несут ответственность за собственное обучение.

Отношение к учебе.

Для взрослых актуально проблемно-ориентированное обучение, которое они смогут применить в работе. В рамках такого обучения тренируется их способность к решению проблем и, как результат, появляется уверенность, что они могут справляться с любыми задачами при помощи новых знаний.

ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ВЗРОСЛЫХ ЛЮДЕЙ

- Обучение взрослого человека – самообучение!!!

Взрослого человека нельзя принудить учиться.

- Посредством обучения происходит трансформация личности взрослого человека.
- Научение взрослого – только через собственный опыт!
- Обязательна самомотивация учащегося.
- Наличие желаний, целей и воли к изменениям.

ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ВЗРОСЛЫХ ЛЮДЕЙ

- Интерес к контенту, без интереса взрослый утрачивает желание.
- Понимание личной выгоды от обучения.
- Авторитет обучающего и уважение к нему.
- Подкрепление извне и самовознаграждение (заработок).
- Партнерство обучающий-ученик, Ты-ок, Я-ок.
- Разделение ответственности за результат между учеником и обучающим.
- Осознанные процессы «прополки сорняков».

ПРОФЕССИЯ АГЕНТ ПО НЕДВИЖИМОСТИ (РИЭЛТОР) – ЭТО СОВОКУПНОСТЬ РАЗВИВАЕМЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ.



Знание – понимание, сохранение в памяти и умение воспроизводить основные факты, понятия, правила, законы, выводы. У взрослых людей информация превращается в знание опытным путем.

Умение – это владение всевозможными способами (приемами, действиями) применения на практике усвоенных знаний. Здесь включается творческая составляющая и изобретательность.

Навык – автоматизированное действие, доведенное до высокой степени совершенства (составной элемент умения).

ПРОФЕССИЯ АГЕНТ ПО НЕДВИЖИМОСТИ (РИЭЛТОР) – ЭТО СОВОКУПНОСТЬ РАЗВИВАЕМЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ.

Обучение профессии означает целенаправленную, последовательную передачу профессионального опыта другому человеку в специально созданных условиях.

Научение – относительно постоянные изменения в поведении, происходящие в результате практики, приобретение знаний, умений и навыков. Термин охватывает широкий круг процессов формирования индивидуального опыта.

Учебной деятельностью называют процесс, в результате которого человек сознательно и целенаправленно приобретает новые или совершенствует имеющиеся у него знания и умения.

Развитие – это процесс количественных и качественных изменений в организме человека. Оно связано с постоянными, непрекращающимися изменениями, переходами из одного состояния в другое, восхождением от простого к сложному, от низшего к высшему.

БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ОБУЧЕНИЯ В АН

Бизнес-процесс – это совокупность взаимосвязанных мероприятий или работ, направленных на создание определённого продукта.

У бизнес-процесса должен быть владелец, участники процесса, результат (продукт), ресурсы, а так же бизнес-процесс должен быть формализован.

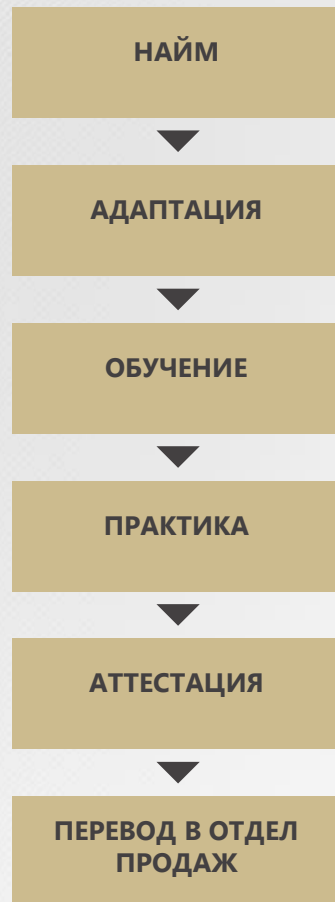
Владелец процесса – руководитель отдела стажеров, бизнес-тренер, брокер.

Участники процесса – стажеры и агенты, наставники, HR-менеджер.

Ресурсы – методические материалы, онлайн платформа, инвестиции в обучение, организация практики и обучающей среды..

Формализация процесса – должностные инструкции, положение о мотивации, корпоративный стандарт обучения, положение о переводе стажера в агенты, положение об организации практики.

БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ОБУЧЕНИЯ В АН



1. Актуализация целей стажера, иллюстрация пути их достижения.
2. «Загрузка» в голову стажера теоретической базы (формирование знаний по продаже объектов).
3. Отработка полученных знаний в безопасной обстановке – на тренинге в офисе: в парах, тройках или группах.
4. Отработка в «полях», на реальных встречах.
5. Обратная связь от РОСа и исправление ошибок стажера.
6. Проверка знаний и аттестация.
7. Первые значимые результаты (ЭД, авансы, сделки).
8. Мотивационная система в процессе обучения.

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ – КТО ОН?



Руководитель отдела стажеров:

Руководитель отдела стажеров – не просто опытный и профессиональный риэлтор, а наставник, организатор, способный мотивировать других.

РЕСУРСЫ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ

Книга агента, методические материалы, скрипты, вебинары, видеоуроки, книги, онлайн система обучения, отдельное помещение и материально-техническая база (компьютеры, МФУ, канцелярия, рекламные материалы и тд).

Методические материалы должны быть подобраны так, чтобы оказывать воздействие на разные репрезентативные системы слушателя.

- Видеоуроки, вебинары, онлайн школа (платформа).
- Книга агента(в бумажном и электронном формате).
- Скрипты и прочие печатные материалы.
- Аудиоуроки, живые мастер-классы опытных экспертов АН.

Все форматы методических материалов не должны противоречить друг другу!

БЕСКОНФЛИКТНАЯ ОБУЧАЮЩАЯ СРЕДА



Обучение – процесс, в котором должны быть заинтересованы все сотрудники агентства от офис-менеджера до брокера.

ВАЖНО! Обучение – процесс управляемый, организованный и целенаправленный.

Без организации нет обучения!

В АН должна быть создана бесконфликтная обучающая среда.

Постоянное развитие должно быть корпоративной ценностью!

Задача руководителя - распределить командные роли и мотивировать сотрудников на обучение и развитие.

КАК СОЗДАТЬ БЕСКОНФЛИКТНУЮ ОБУЧАЮЩУЮ СРЕДУ В АН

1. Четкое осознание целей обучения и создания УЦ.
2. Четкое распределение ролей, ответственности и нагрузки между участниками бизнес-процесса.
3. Мотивационные программы для участников бизнес-процесса обучения.
4. Определение результатов каждого этапа подготовки.
5. Определение воронки обучения.
6. Определение ресурсов каждого этапа подготовки.
7. Постоянный контакт между всеми ответственными лицами.

ВОЗМОЖНЫЕ РОЛИ СОТРУДНИКОВ В ОБУЧЕНИИ

Бизнес-тренер

Коуч

Наставник

Спикер

Все эти роли может совмещать один специалист или это могут быть разные специалисты.

ГЛАВНОЕ! Бесконфликтное общение, распределение функционала и понимание задач, целей и ценности своего вклада в процесс обучения.

КОНКРЕТНЫЕ ЭТАПЫ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ

1. Актуализация целей стажера, иллюстрация пути их достижения.
2. "Загрузка" в голову стажера теоретической базы, знаний по продаже объектов, психологии, переговорам и юридическим основам деятельности.
3. Отработка полученных знаний в безопасной обстановке – на тренинге в офисе: в парах, тройках или группах.
4. Отработка в «полях», на реальных встречах .
5. Обратная связь и исправление ошибок стажера.
6. Проверка знаний и аттестация.

МЕТОДИКИ ОБУЧЕНИЯ



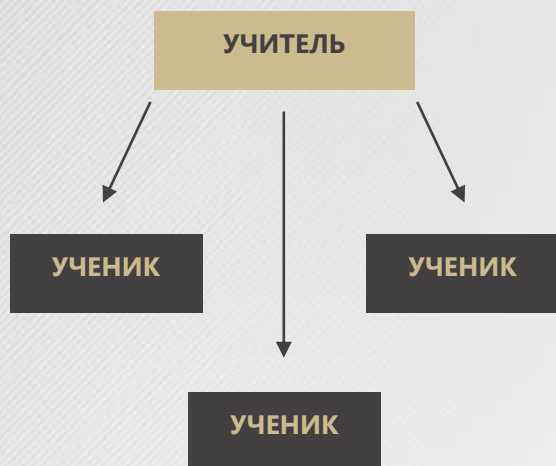
Методика обучения – некий готовый «рецепт», алгоритм, процедура для проведения конкретных действий.

Требования к методике обучения:

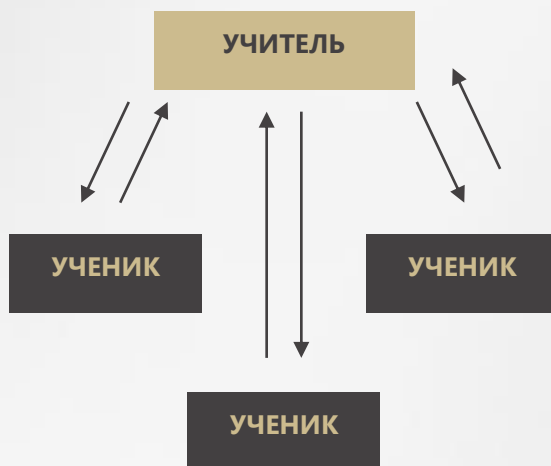
- Воспроизводимость.
- Реалистичность.
- Внятность.
- Соответствие целям и задачам.
- Результативность.

ВИДЫ МЕТОДИК И СПОСОБОВ ОБУЧЕНИЯ

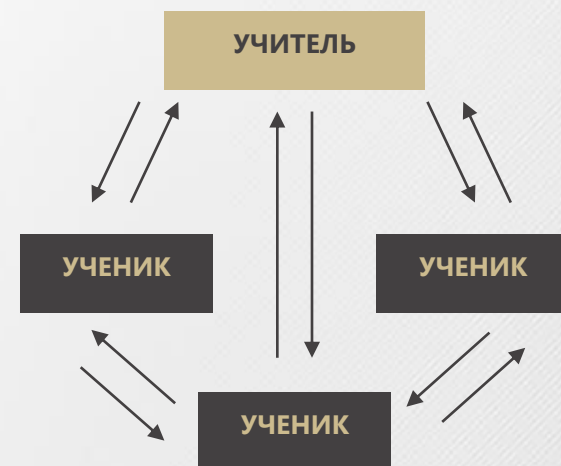
ПАССИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ:
ЛЕКЦИИ



АКТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ –
ОБУЧАЮЩИЙ И
СТАЖЕРЫ АКТИВНО
ВЗАИМОДЕЙСТВУЮТ



ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ –
СТАЖЕРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВУЮТ С
ОБУЧАЮЩИМ И ДРУГ ДРУГОМ



Главная

69 материалов 371 пользователь 29 групп 252 входа за период

Непроверенные задания
0 заданий требуют проверки

Материал	Пользователь
Нет активности	

Новый материал
добавленный авторами за неделю

Материал	Дата	Автор
Нет активности		

Популярный материал
за неделю

Материал	Просмотры
1. Итоговый тест СЕАТЕ 21	254
2. Чемпион телемаркетинга	146
3. Модуль 2 "Основы телемаркетинга"	135
4. Модуль 1 "Активный поиск клиентов"	115
5. 10 секретов продвижения страниц в соцсетях д...	106

Активные группы
за неделю

Группа	Просмотры
1. Группа 49 (11 пользователей)	29
2. Ученики (5 пользователей)	21
3. Вторая группа СДО (5 пользователей)	17
4. отдел продаж (6 пользователей)	16
5. Бизнес-школа ЦО (4 пользователя)	5

Структура

Скрыть

6. Модуль 5 "Встреча с собственником. Часть 2 "Презентация"
1 час 29 минут

1. Модуль 5 "Встреча с собственником. Часть 2" 45 слайдов, 4 тестов
2. Презентация риэлторской услуги в стиле клиента 1 час 5 минут
3. Презентация риэлторской услуги 3 минут
4. Работа с ценой объекта и техника закрытия встречи Документ
5. 21 преимущество работы по эксклюзивному договору 21 Документ
6. Возвращение Ответ Документ

Плюснуть материал

Структура

Скрыть

6. Модуль 5 "Встреча с собственником. Часть 2 "Презентация"
1 час 29 минут

1. Модуль 5 "Встреча с собственником. Часть 2" 45 слайдов, 4 тестов
2. Презентация риэлторской услуги в стиле клиента 1 час 5 минут
3. Презентация риэлторской услуги 3 минут
4. Работа с ценой объекта и техника закрытия встречи Документ
5. 21 преимущество работы по эксклюзивному договору 21 Документ
6. Возвращение Ответ Документ

Плюснуть материал

Обучение (научение) ведется по нескольким параллелям – продажи недвижимости, работа с CRM, основы юридической грамотности и технология проведения сделок (в т.ч. ипотечных), психологические основы коммуникации и переговоров.

Подбор методик и формирование расписания ведется по всем параллелям, используя все способы обучения – пассивное, активное и интерактивное, а также с применением онлайн технологий.

ПРОВЕДЕНИЕ АТТЕСТАЦИИ

Аттестация направлена на проверку усвоения знаний и навыков стажером.

Варианты аттестации:

1. Проверка теоретических знаний:

- Google Form – организация теста и его проверка через приложение Flubaroo.
- Тесты внутри онлайн системы.
- Билеты с вопросами по пройденной теории.

2. Проверка навыков:

- Контрольные звонки – собственникам и покупателям.
- Отработка возражений в парах.
- Комплектация ППА.

3. Проверка юридических знаний:

- Билеты с вопросами.
- Разбор практического кейса конкретной сделки.
- Тесты.

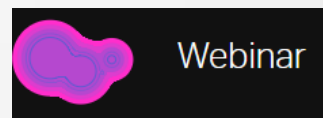
ВАРИАНТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ:

1. HR-менеджер проводит первоначальный инструктаж и велком-тренинг. Велком-тренинг посвящен истории компании, обзору рынка недвижимости, возможностям агента, активно работающему на этом рынке, правилам внутреннего распорядка в агентстве, коммуникациям в агентстве.
2. РОС принимает стажеров в свой отдел и проводит оргсобрание. Далее проводит семинар о профессии риэлтор и о составе риэлторской услуги. Рассказывает о том, чему и как он будет учить стажера и каких результатов от него ждут. Показывает график обучения. Актуализирует цели стажера в личной встрече. Выдает комплект раздаточного материала (книги, чек-листы, скрипты) в печатном виде или дает доступ в электронную библиотеку.

ВАРИАНТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ:

3. Далее по расписанию РОС проводит обучение и практическую отработку полученных знаний.
4. В расписании должны быть разные виды активностей. Например, теоретические материалы, видеоуроки, онлайн вебинары, онлайн школа, практическая отработка в безопасных условиях, ответы на вопросы, шерринг (групповое обсуждение), индивидуальная работа со стажером.
5. Комиссия из нескольких специалистов проводит аттестацию стажеров и принимает решение о переводе в отдел продаж.

ОБЗОР ОНЛАЙН СИСТЕМ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ



Елена Каминская,

корпоративный бизнес-тренер CENTURY 21 Россия, бизнес-психолог, коуч

8 (906) 059-35-14,

elena.kaminskaya@hq.century21.ru

