ЧЕМУ УЧИТЬСЯ? ОБЗОР ОСНОВНЫХ ТРЕНИНГОВЫХ ТЕМ

Егор Гожулян

окончил РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина в 2011 году. Эксперт в области self-менеджмента, управления эмоциями и конфликтами, специалист в области развития продаж и переговоров. Провел более 3000 часов мастер-классов, тренингов, коуч-сессий для физических лиц и корпоративных заказчиков, в том числе для государственных, общественных и некоммерческих организаций.

Роль обучения в профессиональном развитии специалиста любой отрасли сложно переоценить. Больше умеешь – лучше работаешь – можешь претендовать на повышение. В силу того, что за последнее десятилетие бизнес-тренинги стали намного доступнее, зачастую компании заказывают их уже даже не для того, чтобы быть впереди конкурентов, а чтобы, по крайней мере, от них не отставать. И к текущему моменту рынок обучения и развития в Москве полнится всевозможными предложениями для сотрудников практически любой сферы. Правильно общаться с начальниками и подчиненными, продавать, управлять конфликтами или эмоциями, грамотно распределять время, – вы найдете несколько десятков предложений на каждую из этих тем, а также многих других, более узконаправленных. Глаза разбегаются: во-первых, слишком много тем, во-вторых, предложений на них. Многие начинают со второго пункта – выбора провайдера образовательных услуг, мы же попробуем пойти по порядку и сначала разобраться, как именно выстроить свое профессиональное развитие, чему стоит уделить внимание в первую очередь, с чего начать, и что будет наиболее актуальным в ближайшее время.

Перейдем ближе к делу. Перечислю ниже некоторые актуальные на данный момент темы, а также дам пояснение, что они собой представляют, кому могут быть полезны и что дают в результате.

Сразу отмечу, что наибольший результат человек (или компания) достигает, когда вместе со специ-

алистом составляет свой индивидуальный план развития (ИПР, или, PDP – стратегия развития сотрудника, учитывающая его жизненные и рабочие цели, уровень квалификации, ресурсы, сильные и слабые стороны и некоторые другие моменты) на полгода-год вперед. Тогда появляется возможность не просто определить темы или области, которые стоит освоить, но и подобрать конкретные тренинги.

Но этой рекомендацией большинство пользуется еще реже, чем консультируется с врачом перед употреблением витаминов, поэтому вот вам основные характеристики этих «тренинговых витаминов»!

1. **Продажи.**

Наиболее востребованная и распространенная тема в корпоративном обучении. Поскольку родилась она одной из первых, на данный момент существует огромное количество ее модификаций, подходов и методик.

Эта тема будет полезна в первую очередь, разумеется, сотрудникам отделов продаж. Но, поскольку она включает в себя некоторые навыки убеждения, может пригодиться и не только им, но начинать с нее не стоит.

Учиться/не учиться.

Если вам по долгу службы приходится выполнять некоторый план продаж – тут ответ очевиден. В противном случае, тренинги по продажам не стоит ставить на первые места списка приоритетов.

2. **Работа с возражениями.**

По сути своей, эта тема является подразделом предыдущей, но зачастую выступает как самостоятельная в силу специфичности продаж в определенных областях, особенностей продукта или услуги (страхование здесь, кстати – один из наиболее подходящих примеров такой специфичности).

Подобные тренинги будут полезны продавцам и консультантам, работающим со сложным товаром или услугой, в большей степени работающим в активных продажах, а не на входящем потоке.

Учиться/не учиться.

В теории продаж справедливо утверждается, что, чем правильнее были проделаны предыдущие шаги (установление контакта, выявление продаж, презентация товара/услуги), тем меньше у клиента будет возражений. Поэтому, лучше сначала пройти тренинг по продажам, а работа с возражениями рекомендуется уже сотрудникам более опытным, хорошо знающим рынок, свой продукт и потенциальные потребности клиентов.

3. **Тайм-менеджмент.**

Тема, с одной стороны, довольна простая, с другой – сложная. Простая, потому, что важные дела мы и так делать успеваем. Сложная – потому что инструментов оптимизации рабочего дня существует великое множество. Сколько не слишком срочных звонков в день вам поступает, и сколько раз они отвлекают от повседневных обязанностей? А если попробовать спрашивать у звонящего, насколько срочен его звонок, и, если не очень, перезванивать по дороге домой/в столовую, в очереди в магазине? Из минимального расче-

та 3 таких звонка в день по 5 минут каждый – 15 минут в день. 450 в месяц. А это, простите, уже 7 с лишним часов - вот вам и давно обещанная встреча со старыми знакомыми, поход в кино и что-нибудь еще, на что «не хватает времени».

Поскольку тайм-менеджмент бывает с различным уклоном, руководителям стоит искать тренинги и литературу из области системного планирования. В этом случае время рассматривается как ресурс под названием «человеко-часы», а обучение строится по принципу оптимизации бизнес-процессов. Но, в основном, под тренингами по тайм-менеджменту понимают управление собственной эффективностью, и такое обучение будет полезно прежде всего тем, у кого работа состоит из нескольких функций или процессов, которые разнонаправлены и нелинейны. То есть, если специалист работает на входящем потоке клиентов, тайм-менеджмент ему не очень нужен: большую часть времени он работает с этими клиентами, а когда таковых нет – выполняет все остальные дела (заполняет отчеты, организует рабочее пространство и т.д.). В таком случае конфликта приоритетов у него не будет. Намного полезнее тренинг по тайм-менеджменту будет тем, у кого задачи различной направленности, да еще и сложно ранжируются по степени важности (старшие специалисты отдела, сотрудники hr-департаментов и т.д.).

Учиться/не учиться.

Тайм-менеджмент с уклоном в планирование (для руководителей) может стать хорошим началом развития в области управленческой эффективности, только хорошенько тогда убедитесь, что вы идете именно на такой тренинг или читаете именно такую литературу (хорошим индикатором является наличие инструмента «диаграмма Ганта» в содержании).

Тайм-менеджмент с уклоном в организацию рабочего дня вряд ли стоит ставить на первые места в списке приоритетов обучения, если ваши основные обязанности можно сформулировать одним предложением (как, например, «продавать и отчитываться о продажах»), разве что у вас очень много других нерабочих задач.

Если вы по долгу службы вовлеченны в три и более бизнес-процесса, для вас тайм-менеджмент будет весьма полезен, нужно только правильно подобрать себе учебный материал. Когда есть чувство, что профессиональная продуктивность невысока, потому что «лень», тогда стоит поискать тренинг или литературу, где большая часть содержания посвящена техникам работы с приоритетами (или как делать правильные дела). Если предыдущий пункт уже неактуален, и вы чувствуете, что объективно не все успеваете, хоть и работаете довольно прилежно, вам больше поможет обучение тайм-менеджменту с уклоном в ведение ежедневника, календаря, почты, работы с гаджетами и другие техники оптимизации рабочего пространства (это следующий уровень – как делать правильные дела правильно).

Мы продолжим обзор актуальных тренинговых тем в следующем номере.