



Подготовка и проведение клиентского обучения

1. СБОР ИНФОРМАЦИИ

- ФИО, должность и контактная информация Заказчика обучения со стороны Клиента
- Система/продукт или перечень продуктов по которым необходимо провести обучение
- Категория слушателей
Бухгалтера, бизнес-пользователи, ит-специалисты, и т.д. Слушателей из разных категорий следует обучать отдельно
- Чем вызвана потребность в обучении?
Смена штата сотрудников, расширение штата сотрудников, необходимость в повышении компетенций сотрудников
- Цель обучения
Что слушатель должен знать/уметь по итогам обучения?
- Первоначальный уровень подготовки слушателей
С нуля (не ориентируются ни в бизнесе, ни в системе), знают только бизнес-часть, имеют опыт работы с другими продуктами системы, имеют опыт работы с данным продуктом от... имеют опыт сопровождения данного продукта от...
- Кол-во слушателей
- Желаемый формат обучения
очное (на территории и стенде Клиента), дистанционное через webex (на стенде Клиента), иной формат (указать какой)

- Желаемая дата начала обучения, время и продолжительность
Например: конец августа, не более чем 2 часа в день, утром с 9

2. ПОДГОТОВКА К ОБУЧЕНИЮ

ШАГ 1. Подготовка программы обучения, настройка стенда и разработка учебного контента

- Согласовать с Заказчиком: программу обучения, время, дату и продолжительность
- Получить доступ к учебному стенду
*Всегда, когда это возможно, проводите обучение на стенде Заказчика!
Договаривайтесь о доступе на стенд заранее!*
- Уточнить, согласован ли с бизнес-заказчиком настроенный функционал
(обучение на этапе внедрения) Важно! Обучение должно проводиться на функционале, который принят клиентом и соответствует его ожиданиям
- Провести аудит настроенного на стенде функционала, выявить особенности и кастомизированный функционал
(для банков, находящихся уже на сопровождении)
- Настроить на стенде кейсы в соответствии с учебной программой
- Разработать сценарий показа
- Подготовить презентацию и/или методическое пособие

ШАГ 2. Репетиция обучения

- Технических проблем не обнаружено
Есть доступ на стенд, функционал и учебные кейсы исправны, быстроедействие системы

достаточное, презентация открывается

- Материал излагается логично, понятно, доступно
- Тайминг выдерживается

ШАГ 3. Подготовка раздаточных материалов

- Общее расписание занятий
- План обучения с практическими заданиями на каждый день
- Блокноты, ручки, бэйджи для слушателей
- Распечатанная презентация и/или методичка
- Анкета обратной связи
Индивидуальная под каждый продукт или семинар
- Протокол обучения

ШАГ 4. Проверка готовности

- Аудитория забронирована и готова под кол-во слушателей
- С рабочих мест преподавателя и слушателей есть доступ к учебному стенду
- Функционал системы работает корректно
- Презентация открывается, кликер и микрофон работают
- Проектор работает, изображение читается хорошо
- Есть флипчарт с бумагой и маркеры

- Раздаточные материалы распечатаны
- Кофе-брейк и вода для преподавателя организованы

3. ПРОВЕДЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

За 1 час до начала:

- Проверить работоспособность техники и доступность всех необходимых ресурсов

Структура выступления:

- ВСТУПЛЕНИЕ

Поздоровайтесь, представьтесь, обозначьте свой опыт, цели, структура курса, регламент, правила, задачи

- ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Показ функционала, Ответы на вопросы, Практическое задание

- ЗАКЛЮЧЕНИЕ

*Подвести итоги, обговорить последующие действия, **ПОБЛАГОДАРИТЬ СЛУШАТЕЛЕЙ***

После обучения:

- Анкеты обратной связи заполнены
- Протокол подписан