



## Система собраний команды EUROLIFE

## Для сотрудников

- Укрепление эмоциональных связей
- Отождествление с группой
- Укрепление чувства собственного достоинства
- Уверенность в работе
- Приобретение новых знаний, укрепление профессиональной и поведенческой компетентностей
- Снятие страхов
- Приобретение новых идей
- Источник информации
- Мотивация
- Возможность обучения от других



## Дополнительно для руководителей

- Распознавание сильных и слабых качеств сотрудников
- Распознавание процессов групповой динамики
- Развитие групповых стандартов
- Своевременное распознавание конфликтов и управление ними
- Признание и поощрение успехов
- Умение давать Feedback
- Коучинг команды



- Собrania в Eurolife проводятся один раз в неделю
- Без исключений регулярно в одно и то же время (например в пятницу во второй половине дня)
- Длительность: около 3-х часов



## Собрание команды состоит из трех частей:

- **1-я часть: назначение встреч**  
Цель: назначить встречи на следующую неделю
- **2-я часть: собрание**  
Цель: информация и мотивация
- **3-я часть: обучение**  
Цель: укрепление компетентностей, снятие страхов



## Цель:

- Приобрести уверенность при назначении встреч
- Назначить достаточно встреч на следующую неделю
- Повышение мотивации благодаря работе в команде



- Состав: 1 руководитель, около 5-ти сотрудников
- Общее проведение звонков: благодаря этому у всех есть возможность учиться у других и получить удовольствие.
- Руководитель также проводит телефонные звонки и договаривается о встречах.
- Руководитель «открывает» вечер первым звонком.
- Если сотрудник не достиг поставленной цели, договоритесь с ним о дальнейшей встрече в субботу и наверстайте упущенное
- Ни один сотрудник не должен начать следующую неделю с недостаточным количеством встреч.



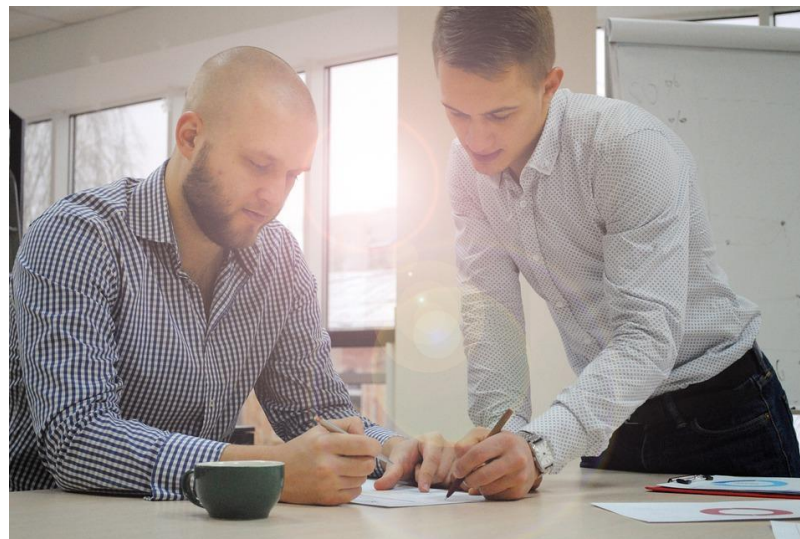
## Проведение собрания по назначению встреч:

- Подготовка и звонки намеченным клиентам и клиентам по рекомендациям, также планирование количества встреч.
  - 6 – 8 для сотрудников, работающих по совместительству,
  - 10 -15 для сотрудников, для которых это основная деятельность
- Звонки (2-3 попытки провести звонок, до тех пор, пока не будет достигнут клиент).  
Сама беседа по телефону длится около 5-ти минут.





- Информация
- Мотивация
- Feedback
- Коучинг команды



- **Статистика недели:**
  - Презентация результатов
  - Мотивирующий подарок для лучших
  - Что прошло хорошо?
  - Что мы можем улучшить?
  - Какая Вам необходима поддержка?
  - Общая постановка целей на следующую неделю
  - Возможно небольшой конкурс на следующую неделю
- **Общие темы:**
  - Обмен опытом после проведенных бесед
  - Новости в структуре / компании
  - Информация по продуктам
- **Награждения**



- Укрепление профессиональных знаний
- Снятие страхов
- Тренироваться, тренироваться, тренироваться.



- **Заключительный тренинг** проводится в двух группах.
  - Одна группа новичков,
  - Вторая группа для сотрудников, владеющих определенными знаниями
- Тренинг для сотрудников владеющими определенными знаниями проводится руководителем 5-го – 6-го уровня.
- Тренинг для новых сотрудников проводится руководителем 4-го уровня.



### Уровни 1-3

- Планирование
- Продукты
- Администрация документов
- Назначение встреч
- Беседа о продаже
- Посещение клиента
- Привлечение новых сотрудников

### Уровни 3-5

- Риторика
- Последовательная работа с сотрудниками
- Развитие команды и построение структуры
- Работа с дневником успеха
- Система собрания команды



- **Уделять внимание учебно-теоретическим сведениям**
- **Распознавание и управление групповыми процессами динамики**







Продавцам, руководителям и тренерам в первую очередь необходимо:

- интраличный интеллект и
- интерличный интеллект







Как только при обучении возникают негативные эмоции, материал не запоминается.

Поэтому тренер всегда должен заботиться о такой позитивной подаче обучающего материала, чтобы у слушателей возникали приятные эмоции.

## Страх препятствует обучению!



Учиться – означает перенести что-либо из краткосрочной памяти в долгосрочную.



- Создать атмосферу позитивных стрессовых факторов
- Создать ассоциации с известным
- Предлагать паузы для «переработки»
- Затрагивать все каналы восприятия
- Предлагать повторения



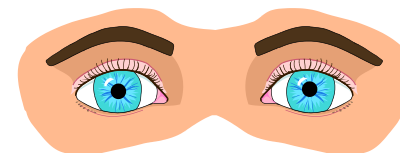
## Какие методы облегчают обучение?





20 % посредством слуха

30 % посредством зрения



50 % посредством слуха и  
зрения

70 % о чем человек говорит сам



90 % от того, что человек сам  
делает



## Обучаться всеми органами восприятия



Волшебная формула для успешного обучения гласит:

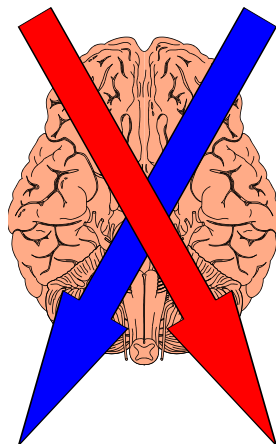
«Учиться всеми органами восприятия!»

Когда человек воспринимает информацию посредством нескольких каналов (многоканальное обучение), он лучше понимает содержание и больше запоминает.



## Левое полушарие

Ассоциации  
Чувства  
Эмоции  
Обзор  
Картинки  
Язык тела  
Цвета

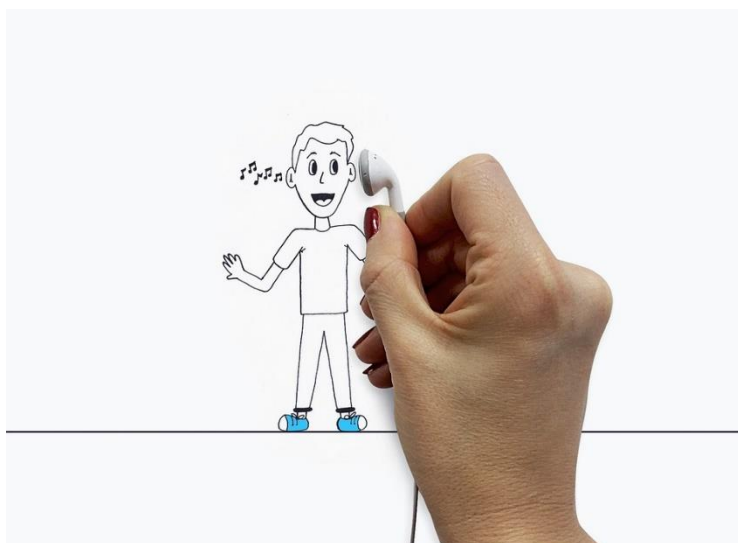


## Правое полушарие

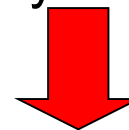
Логика  
Детали  
Анализ  
Теория  
Понятия  
Правила



## Обучение состоит из восприятия и сохранения



**Новые идеи (восприятие)**  
правое полушарие



**Логическая увязка (сохранение)**  
левое полушарие

Увязывание обеих половин  
головного мозга стимулируется  
воображением, картинками,  
рисунками, упражнениями на  
расслабление.



**Понять** → **Испытать** → **Сделать самому**



Обучение на опыте и испытании стимулируется групповыми и парными упражнениями, ролевыми играми, презентациями, упражнениями на свежем воздухе.





**Нам нравятся люди, которые похожи на нас, и поэтому мы пытаемся быть такими же, как те, кто является для нас примером.**



- Демонстрировать компетентность и воодушевление
- Передавать ценности и содержание
- Показывать эмоции и обращаться к ним
- Быть восприимчивым
- По-матерински требовать и стимулировать





Не существует обучения, в процессе которого знания передаются в отрыве от конкретных жизненных ситуаций.

«Вы научитесь строить каноэ, строя каноэ, и выучите названия рыб во время рыбалки».

Тренироваться, тренироваться,  
тренироваться, тренироваться .....  
на конкретных примерах из практики.





- Обучаться всеми органами восприятия
- Обучаться посредством связи между обоими полушариями мозга
- Обучаться посредством интенсивного испытания
- Обучаться посредством действия примера
- Обучение посредством связи с практикой





- Согласовывать с уровнем знаний каждого слушателя
- Привлекать слушателей (активное обучение)
- Структурировано
- Мотивировано и с воодушевлением
- Компетентно, но не в роли всезнайки

**Стиль тренера, который обеспечивает максимальный успех обучения, это кооперативный стиль тренера.**



Ориентация на сотрудников

<b>Уровень сотрудника</b>	Могу Не хочу (больше) Неуверен	Не могу Хочу Уверен
<b>Стиль тренера Требование</b>	Советовать Участвовать Позитивно настраивать	Убеждать, аргументировать Показать, как надо Много контролировать, Объяснять «почему»
<b>Уровень сотрудника</b>	Могу Хочу Уверен в себе	Не могу Не хочу Неуверен
<b>Стиль тренера Требование</b>	Делегировать Предоставить ответственность Сообща обсуждать	Указывать Диктовать Четко указать, что делать

Ориентация на цель

ВЫСОКАЯ

Степень производительности/зрелости сотрудника

НИЗКАЯ



## Почему взрослые иногда не учатся ?



- Не подходит групповой климат
- Временные или профессиональные завышенные или заниженные требования
- Не затронут тип обучения, к которому человек относится
- Нет интереса к теме
- Нет взаимосвязи с практикой
- Страх перед группой
- Уверенность в том, что все могут



## Взрослые хотят знать, почему они должны учиться



- Изначально четко оглашать цели, содержания и образ действий
- Простые, точные объяснения
- Чаще повторять и обобщать
- Компетентно отвечать на вопросы или переадресовывать их группе для обсуждения
- Постоянно проводить взаимосвязь с практикой
- Усиленно вовлекать в процесс слушателей
- Интересный доклад – чаще менять используемые средства презентации и дидактику





- Что бы в группе не происходило, сначала надо разрешить проблему.
- До тех пор, пока группа не справилась со своими личными проблемами, она не будет учиться.
- Искусство тренера заключается в том, чтобы объединить процессы групповой динамики с педагогическими принципами.







- Борьба за руководство
- Место под солнцем
- Создание пар
- Выбор ролей
- Развитие группового стандарта





- Знание
- Понимание
- Применение
- Анализ
- Синтез
- Оценка





- С самого начала и до конца – красная нить
- Ориентировано на слушателей
- Привязывание к практике





## Цель :

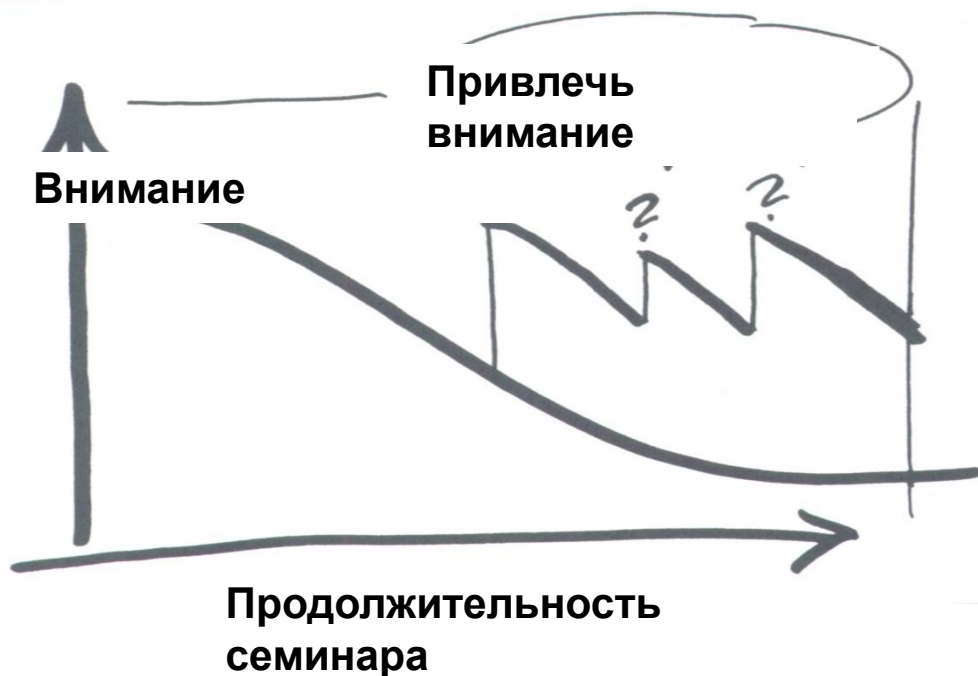
- Сообщить об организации и содержании
- Выяснить знания и ожидания слушателей
- Настроить слушателей на тему и воодушевить содержанием тренинга
- Распознать и минимизировать неуверенность у слушателей
- Стимулировать обоюдное знакомство





- Возможности познакомиться
  - прогулка участников, интуитивное представление, представить друга и т.д.
- Опрос с помощью флип-чарта или карточек
  - ожидания/опасения, успех/неудача
- Групповая работа
  - привязка к предстоящей теме
- Игры для «разогрева»





## Цель:

- Передать содержание, сделать его понятным
- Повышать внимание
- Мотивировать участников на обучение
- Поощрять активное участие
- Избегать повышенной/заниженной требовательности





- Частое изменение методов
  - задание – упражнение – задание
  - упражнение
- Игры
  - ролевые игры, представления, индивидуальные и групповые упражнения, упражнения в образах, упражнения на свежем воздухе, и т.д.
- Вовлечение участников
  - отзывы по кругу, презентации/доклады участников, групповые работы
- Тесты
- Видеосъемки





## Цель:

- Перенесение изученного на практику
- Отзывы об удовлетворенности участников







- Письменный опрос
  - анкета, шкала самочувствия, барометр настроения
- Письма/доклады
  - например: «Каким я вижу себя через 3 месяца?»
- Вспышка
  - например.: «Вот это из тренинга я использую на практике...»
  - «Это будет моим первым шагом после возвращения домой...»
- Игры
- Тесты/экзамены





## Понимать и управлять процессами групповой динамики



- Первая группа, к которой принадлежит человек – это семья. Именно в семье закладываются программы, являющиеся основой для двух основных качеств, а именно: моральная этика и социальные нормы
- Кроме того, именно в семье человек учится играть определенную роль, необходимую для терпимого сосуществования.
- В семье человек испытывает на себе первые процессы групповой динамики.
- Это влияет на его поведение в других группах, к которым он принадлежит в течение своей дальнейшей жизни.



- В каждой группе неосознанно устанавливается ранговый порядок
- Ранговый порядок создается в борьбе за лидерство
- Новые члены вносят смятение в существующий ранговый порядок (необходимо установить новый порядок)



1. До тех пор, пока ранговый порядок не установлен, невозможна конструктивная работа
2. После установления конструктивного порядка в группе возникает гармоническая атмосфера для дальнейшей работы
3. Чем выше приемлемость в группе, тем быстрее устанавливается ранговый порядок
4. Авторитарный руководитель в состоянии частично подавить процесс установления рангового порядка, но не на долгий срок



- **Борьба за неофициальное лидерство**
  - Побеждает тот участник, который объединяет желание властвовать с сильным потенциалом энергии, а не тот, который знает больше всех.
  - Неофициальный лидер в группе тот, кто влияет на общественное мнение, он также подвергается тестированию и тренера!
- **Борьба за место в боевом ряду**
  - В каждой группе животных лидер определяется путем реального или символического поединка (кто имеет право кого кусать или клевать). Таким образом создается ранговый ряд – от самого сильного животного до самого слабого. Этот ранговый ряд существует до того момента, пока в стаде не появляется новое животное. В этом случае возникает волнение. До тех пор, пока новое животное не займет место в ранговом ряду, стадо беспокойно. Аналогичная динамика наблюдается и в рабочих группах! В данном случае ранговый ряд показывает социальный статус каждого из участников, который зависит от происхождения, образования, должности, благополучия, внешнего облика, а также хобби.



- **Возникновение группового стандарта**
  - Здесь подразумевается невероятно высокое созвучие мыслей и чувств в группе. Возникают правила поведения, действующие для всех, и нарушение которых карается санкциями.
  - Этот неписанный закон устанавливает рамки работы группы.
  - Давление в группе!
- **Образование пар**
  - Причиной сближения 2-х или 3-х участников в группе может быть симпатия или слабость – участники объединяются, чтобы утвердить себя в группе или показать свое преимущество перед тренером или руководителем.



- Поведение людей в группах отличается от их обычного поведения
- Групповое давление вынуждает членов группы к действиям
- Групповое давление сильнее, чем стремление к индивидуальности
- Группа в состоянии например уничтожить идею
- Руководитель группы обязан знать о процессах групповой динамики





- **Выбор роли**

- Существуют активные и пассивные роли. Роли, к которым стремятся, которые кому-то выпадают или роли, которые кому-то навязываются.
- **Активные роли (сильные роли групповой динамики):**
  - Неофициальный лидер
  - Самый порядочный
  - Оппозиционный
- **Пассивные роли (слабые роли групповой динамики):**
  - Популярный
  - Простофиля
  - Приспосабливающийся
  - Отверженный



- В начале собрания необходимо выяснить, установлен ли ранговый порядок в группе
- Если нет, необходимо уделить группе время для установления рангового порядка
- Для этого применяется стратегический процессуальный вопрос (= обзор поля боя)
- Практическое применение: я, как руководитель даю группе «неважную тему» для обсуждения и даю ей достаточно времени, для установления рангового порядка в процессе обсуждения темы
- После установления рангового порядка, я могу приступить к существенной теме. Группа будет кооперативно работать.



- 1 участник с доминантной речью берет слово
- 1 или больше поддерживают его мнение (соратники)
- 1 участник, также с доминантной речью, занимает противоположную позицию.
- Он также ищет соратников

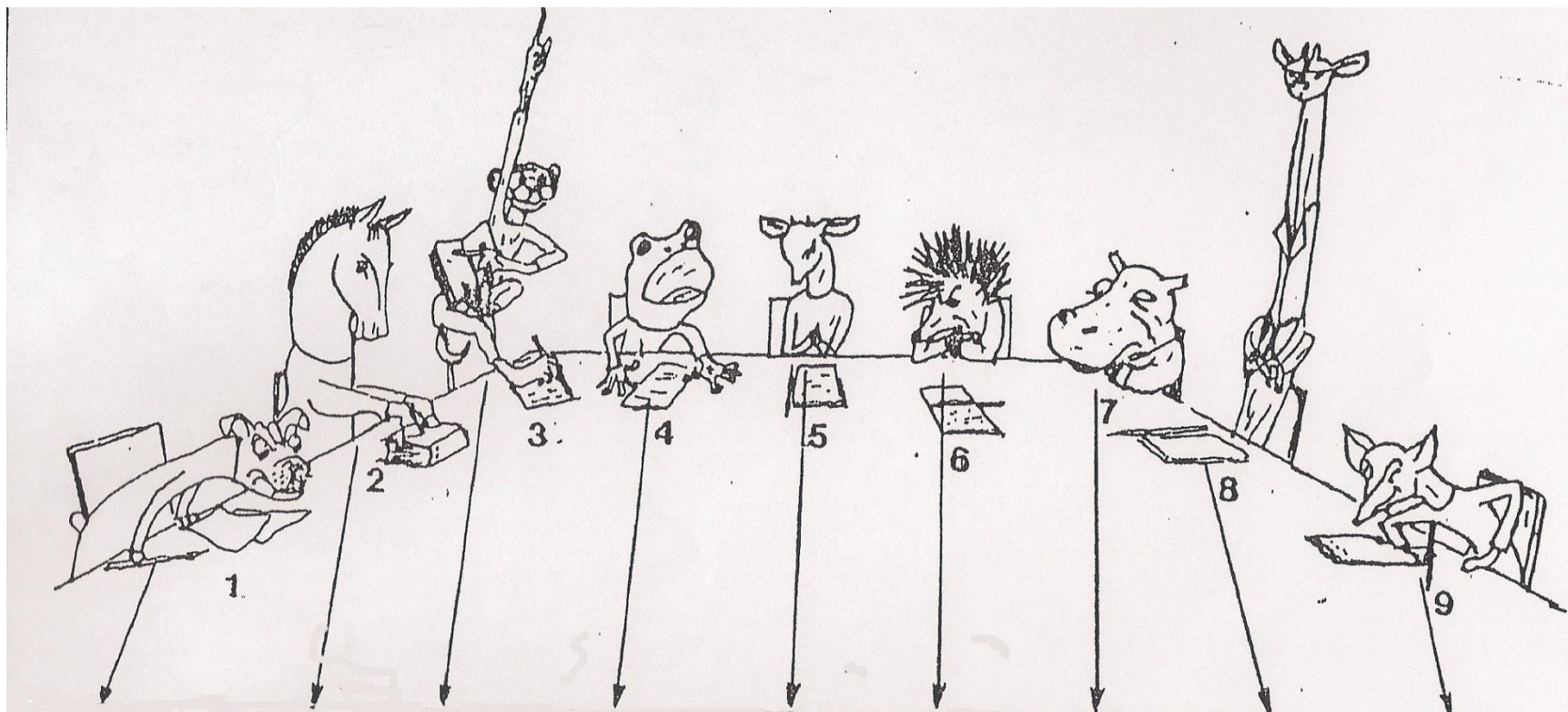


1. Прикосновение
2. Зрительный контакт
3. Грудная клетка (направлена в сторону наших интересов)

## На практике:

Если группа принимает оратора ко вниманию, она обращается к нему.





Скандальный	Позитивный	Всезнайка	Болтливый	Стеснительный	Отклоняющий	Толстокожий	Возвышенный	Выспрашивающий
-------------	------------	-----------	-----------	---------------	-------------	-------------	-------------	----------------



Скандалные	Говорите по существу, сохраняйте спокойствие, не вступайте в конфликт, дайте группе его опровергнуть, тактика «мертвого угла»
Позитивные	Опора собрания, дайте обобщить результаты, осознанно привлекать к дискуссии
Всезнайки	Дать группе высказать точку зрения по поводу его высказываний
Болтливые	Промежуточные высказывания тактически прерывать, ограничить время высказывания
Стеснительные	Задавать легкие вопросы, повысить самоуверенность, усилить похвалу
Отклоняющие	Пробудить вдохновение, признать его знания и навыки и использовать их
Толстокожие	Спросить о его работе, приводить примеры из его круга интересов



Возвышенный	„Высокомерный“ не критиковать, использовать технику «да..., но...»
Выспрашивающий	„Хитрая лиса“ хочет провести руководителя собрания. Его вопросы переправлять публике для отзывов.



- **Создайте 3 небольшие группы**
- **В каждой группе выберите руководителя**

### Задание

Подготовка: (время для подготовки: 30 минут)

- **Группа №1: подготовьте первую часть собрания структуры (назначение встреч)**
- **Группа №2: подготовьте вторую часть собрания структуры (собрание)**
- **Группа №3: подготовьте третью часть структурного собрания (обучение)**

### Презентация заданий:

**Каждая группа представляет свое задание перед всей группой**

