

59 → Можно выбрать либо узконаправленный тренинг или курс по развитию эмоциональной компетентности, либо ставить более широкие цели», — рассуждает госпожа Беглова.

СУММАРНЫЙ ЭФФЕКТ Тренеры констатируют: саморазвитием, повышением своей эмоциональной компетентности можно заниматься всю жизнь. Однако для повышения эффективности конкретного сотрудника и целой команды существуют тренинги различной длительности, результаты которых можно ощутить в реальном времени.

По словам Татьяны Васильевой, если качественный курс пройдет один сотрудник, компания от этого в любом случае выиграет: ведь эффективность организации суммарно складывается из эффективности каждого из работников.

«Но российские компании любят обучать сотрудников в духе „всего по чуть-чуть“, особенно модным темам. В итоге все обучаются в разных контекстах, с разной философией. Эффективность отдельных специалистов возрастает, но у коллег не появляется общей идеи, словарного запаса, системы», — говорит госпожа Васильева.

Поэтому тренинговые центры предлагают обучение группы сотрудников, чаще руководителей, или отдельного тренера из числа работников компании, который транслирует полученные знания внутри своей организации. Существуют тренинги, направленные на повышение EQ, длительностью один-два дня, но ощутимый эффект дают полугодовые курсы, состоящие из пяти-шести модулей. В перерыве между занятиями у участников тренинга есть время переварить полученные знания, попрактиковаться в их применении и накопить предметные вопросы к консультантам.

НАУЧИТЬ ВЗРОСЛЫХ Очевидно, что на тренингах по развитию эмоциональной компетенции не обойтись без личного — нет более интимной вещи, чем эмоции.



ДЕРЖАТЬ ЭМОЦИИ ПОД КОНТРОЛЕМ И УМЕТЬ ИМИ УПРАВЛЯТЬ — НЕОБХОДИМЫЙ НАВЫК В РАБОТЕ. ДЛЯ РОССИИ ЭТО ОСОБЕННО АКТУАЛЬНО: В ПОСЛЕДНИЕ ГОДЫ В ИСТОРИИ ОТЕЧЕСТВЕННОГО БИЗНЕСА БЫЛО НЕСКОЛЬКО СЛУЧАЕВ ПУБЛИЧНОЙ АГРЕССИИ

Открываться при коллегах и начальстве не всегда хочется, тем более если на тренинг отправили по решению руководства в обязательном порядке. Поэтому хорошие тренеры с первых минут вводят простые, но работающие правила: конфиденциальности, искренности, активности, конструктивной обратной связи, а по ходу занятия следят за безопасностью пространства для всех участников.

«Особенность обучения взрослых людей заключается в том, что им необходимо осознавать цель учебы. Как дети, они не

станут рисовать палочки только потому, что им дали такое задание. К тому же у взрослых много своего жизненного опыта, слушать лекции им не особенно нужно. Поэтому на первом же тренинге мы даем людям игру, в ходе которой они своими глазами и при помощи видеозаписи видят, насколько люди не умеют слушать друг друга. Если бы мы сказали это в формате тезиса, никто бы не увидел со стороны свое поведение и пропустил эту фразу мимо ушей. Мы не навязываем человеку полезных мыслей, он приходит к ним сам,

в том числе благодаря конструктивной обратной связи. Даже если человек пришел к нам без желания учиться, скорее всего, он увидит, что тренинг может быть полезен для него и включится в работу», — объясняет Татьяна Васильева.

РАЦИОНАЛЬНЫЙ ВЫБОР В Петербурге десятки тренинговых компаний, и тренинги по EQ предлагают многие — тема модная. Поскольку рынок тренинговых услуг не лицензируется, вероятность встретить непрофессионалов высока.

Опытные тренеры советуют внимательно выбирать провайдеров, изучая их методики (лекции, например, точно не работают), совпадает ли философия тренеров с ценностями компании: если у заказчика подход win-win (концепция, когда обе стороны переговоров остаются в выигрыше, а совокупный эффект больше, чем если бы каждая действовала в одиночку), философия жестких переговоров с продавливанием работать у них не будет. К тому же грамотный тренер еще при первой встрече спросит представителя компании, какую цель она ставит, организуя тренинг и почему заниматься должна именно эта группа сотрудников. Обещания о росте прибыли организации на 20% после прохождения ее сотрудниками тренинга, особенно однодневного, тоже должны насторожить: слишком много внешних факторов, способных повлиять на уровень продаж, кроме личной эмоциональной компетентности сотрудника.

«Чтобы оценить эффект от тренинга, можно замерить уровень удовлетворенности сотрудников, работающих с этим человеком, особенно руководителя, сократится ли текучка кадров», — говорит Татьяна Васильева из EQuator.

В среднем стоимость однодневного тренинга по эмоциональной компетентности для одного сотрудника составляет 15–20 тыс. рублей, полугодовая программа — 100–150 тыс. Двухдневный корпоративный тренинг для группы из 10–15 человек может обойтись в сумму от 150 до 500 тыс. рублей. ■

ДИВАННЫЕ ПОКУПАТЕЛИ

последние пять лет рынок российской онлайн-торговли рос высокими темпами. в год этот сегмент прибавлял по 25–30%, а по некоторым товарным позициям — и больше. впрочем, пока объемом онлайн-ритейла занимает только 3% от общего объема продаж в России, а по итогам 2014 года, прогнозируют эксперты, просядет по сравнению с предыдущей пятилеткой на фоне девальвации рубля, недобросовестной конкуренции и нерешенных законодательных и логистических проблем.

Юлия Чаюн

Эксперты говорят, что экономика интернет-ритейла во многом схожа с офлайн-продажами. При этом бытует ошибочное мнение, что для интернет-бизнеса текущие затраты в разы меньше издержек традиционного ритейла.

По просьбе BG эксперты рынка рассказали, в чем отличия между онлайн- и офлайн-ритейлом.

Евгений Иванов, руководитель портала товаров и услуг Tiu.ru, говорит, что процесс завершения сделки в онлайн- и офлайн-магазинах разный. «При покупке в

офлайне покупатель принимает решение в магазине, и после совершения сделки продавец, как правило, не несет дополнительных затрат на обслуживание. Путь покупки в онлайн начинается с поиска подходящего интернет-магазина, посещения сайта, выбора товара, заявки, а далее оператор интернет-магазина связывается с покупателем, уточняет детали по заказу (оплата, доставка), подтверждает, что заказан именно тот товар, который хотел клиент. Формируется заявка в логистический отдел. Начинается процесс

доставки товара покупателю. Причем все эти затраты изначально покрываются продавцом, так как оплата на сайте мало популярна, клиенты предпочитают оплачивать товар после того, как увидят его. Нужно еще учесть, что достаточно велик процент незавершенных сделок на этапе от получения заказа до совершения сделки (доставки товара в руки покупателю и оплате). Причины разные: товар временно отсутствует у поставщика, клиент передумал и отказался, пока осуществлялась доставка или в момент передачи (не по-

нравился товар). В конце концов, курьер не встретился с покупателем», — перечисляет господин Иванов. Кроме того, существует страховка от потерь на каждом этапе, которая повышает операционные затраты ритейлера.

По данным экспертов, для типичного интернет-предпринимателя затраты на процессинг заказа могут быть примерно такими: расходы на менеджера интернет-магазина, который общается с клиентом на разных стадиях, от первого звонка до уточняющего звонка (могут варьировать-