

## Наставничество, как навык

Тренинг для руководителей и сотрудников розничных компаний, выступающих в роли наставников для стажеров в магазине.

Каким должен быть наставник? **Компетенции наставника.** Самоопределение.

Отличие руководителя-администратора от руководителя-наставника.

История вопроса наставничества и специфика современного обучения на рабочем месте.

**Обучение взрослых.** Что полезно знать наставнику.

**Особенности личности стажера.** Метапрограммы:

- Люди процесса и результата
- Люди стремления и избегания
- Люди внешней и внутренней референции

**Адаптация, стажировка, испытательный срок:** что общего, в чем разница?

Первое знакомство со стажером. Формат беседы знакомства.

**План и дневник стажировки.** Как работать с такими документами.

Дополнительные обучающие материалы в компании и магазине.

**Пять шагов** алгоритма работы наставника

- Я расскажу, а ты послушай
- Я покажу, а ты посмотри
- Сделаем вместе
- Сделай сам, а я подскажу
- Сделай сам. Расскажи, что ты сделал?

Использование алгоритма в обучении технологиям работы, оформлению документов, работе с техническими средствами, в активных продажах.

**Три** основных **инструмента наставника:**

- Рассказ
- Демонстрация
- Обратная связь

Общие правила обратной связи. Использование Я высказываний.

Алгоритмы конструктивной и позитивной обратной связи.

Мотивирующее воздействие наставника на стажеров разного типа.

**Элементы коучинга** в работе наставника.

Модель GROW: искусство задавать правильные вопросы.

Навык активного слушания в коучинговой позиции наставника.

Сложные ситуации Наставник – Стажер. Варианты решений.

Когда и как завершается стажировка. **Беседа по итогам стажировки.**

Оформление документов по итогам стажировки.

**Лестница профессионального роста** сотрудника и создание развивающей среды в магазине.

**Эффективность работы наставника.** Результаты обучения.

По итогам работы на тренинге участники смогут

- Давать самооценку своему навыку обучения других в формате наставничества.
- Учитывать личностные особенности стажеров и помогать их быстрой адаптации в коллективе.
- Пользоваться регламентирующими документами компании для проведения качественной стажировки.
- На практике использовать пятишаговый алгоритм обучения новичков.
- Использовать палитру инструментов активного слушания.
- Давать обратную связь участникам в конструктивной и позитивной форме.
- Использовать элементы коучинга в работе наставника.