eLearning с душой: как воспитать у 11 000 сотрудников привычку учиться

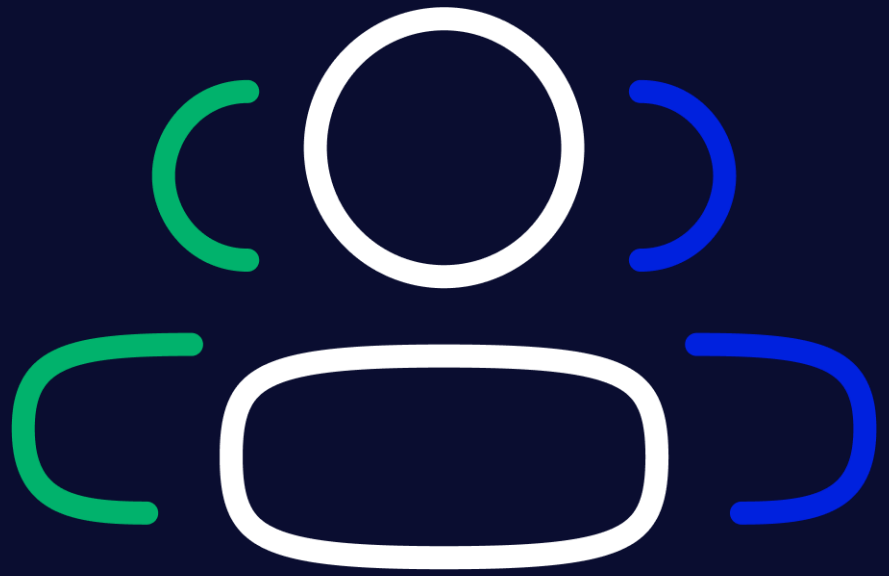
Ирина Ронжина
руководитель службы
персонала розницы

1318
магазинов

114
даркстороров

62
города

200 000
онлайн-заказов



20 000 человек

Структура обучения розницы 2020

Вводное обучение

Единый 2-хдневный очный тренинг

Скайп-опрос

Материалы в письме + беседа по скайпу

8 000 сотрудников

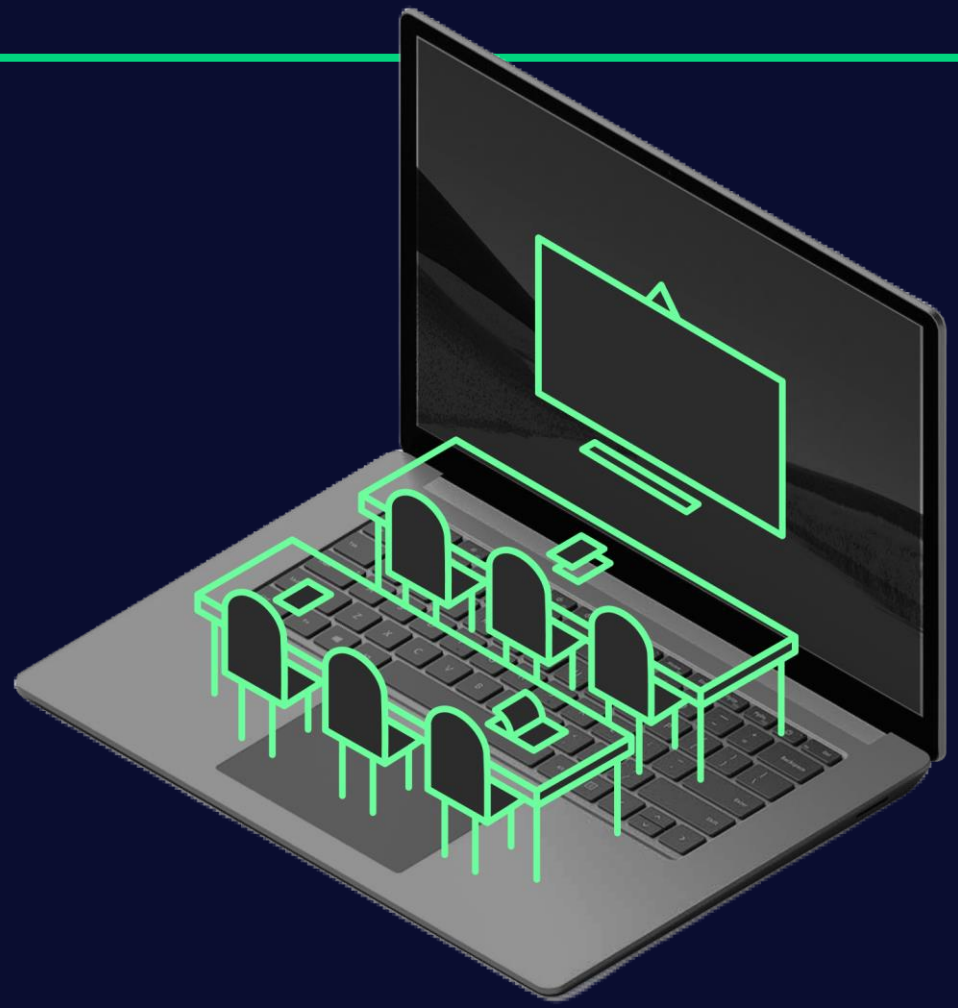
4 тренинга, 5 тренеров

Только офлайн!

Тренеры

Сложности

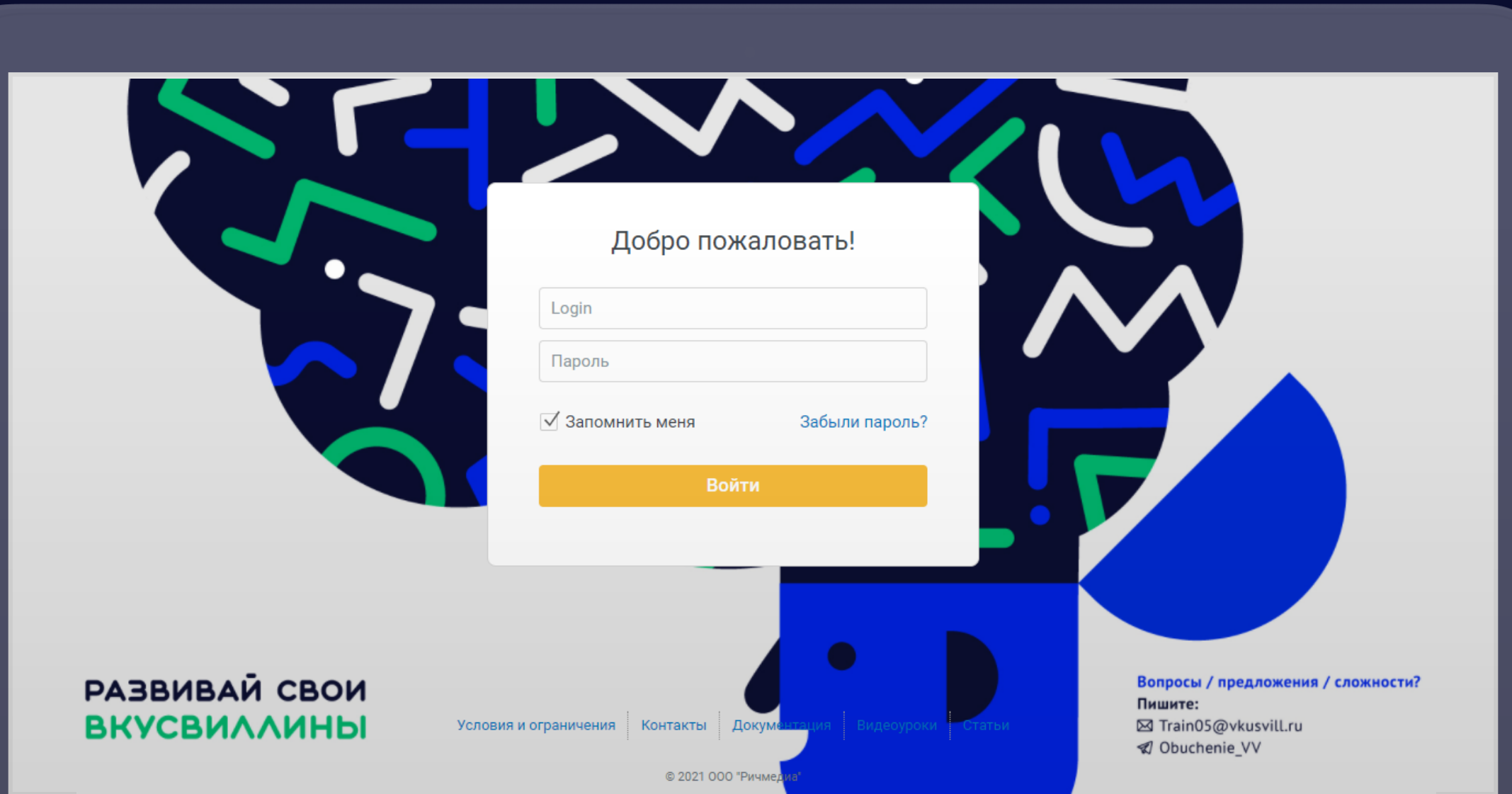
1. Увеличение плана по приёму розницы
2. Очное обучение сдерживало поток кандидатов
3. Пять очных тренеров не справлялись с объёмом
4. Пандемия
5. Обучение действующих сотрудников – охват менее 30% в год
6. Рост скорости изменений



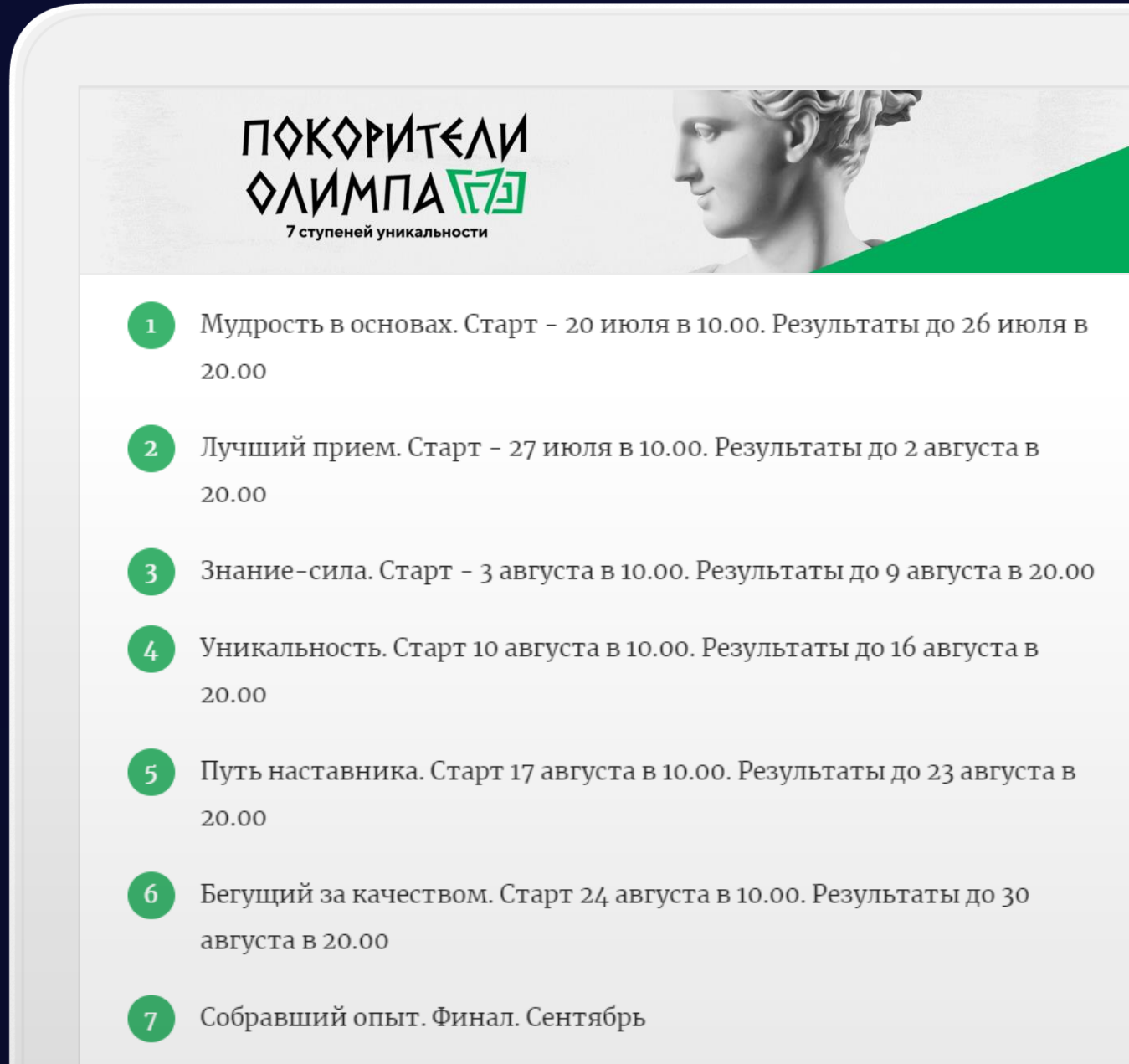
главный вопрос

Как вовлечь в обучение 11 000 человек?

Знакомство с iSpring



Ненавязчивое знакомство сотрудников с платформой



Отзывы сотрудников

Я научился активнее работать на кассе

Конкурс помог пережить карантин и скрасить серые будни

Привлекли новых покупателей к доставке, стали больше напитков продавать

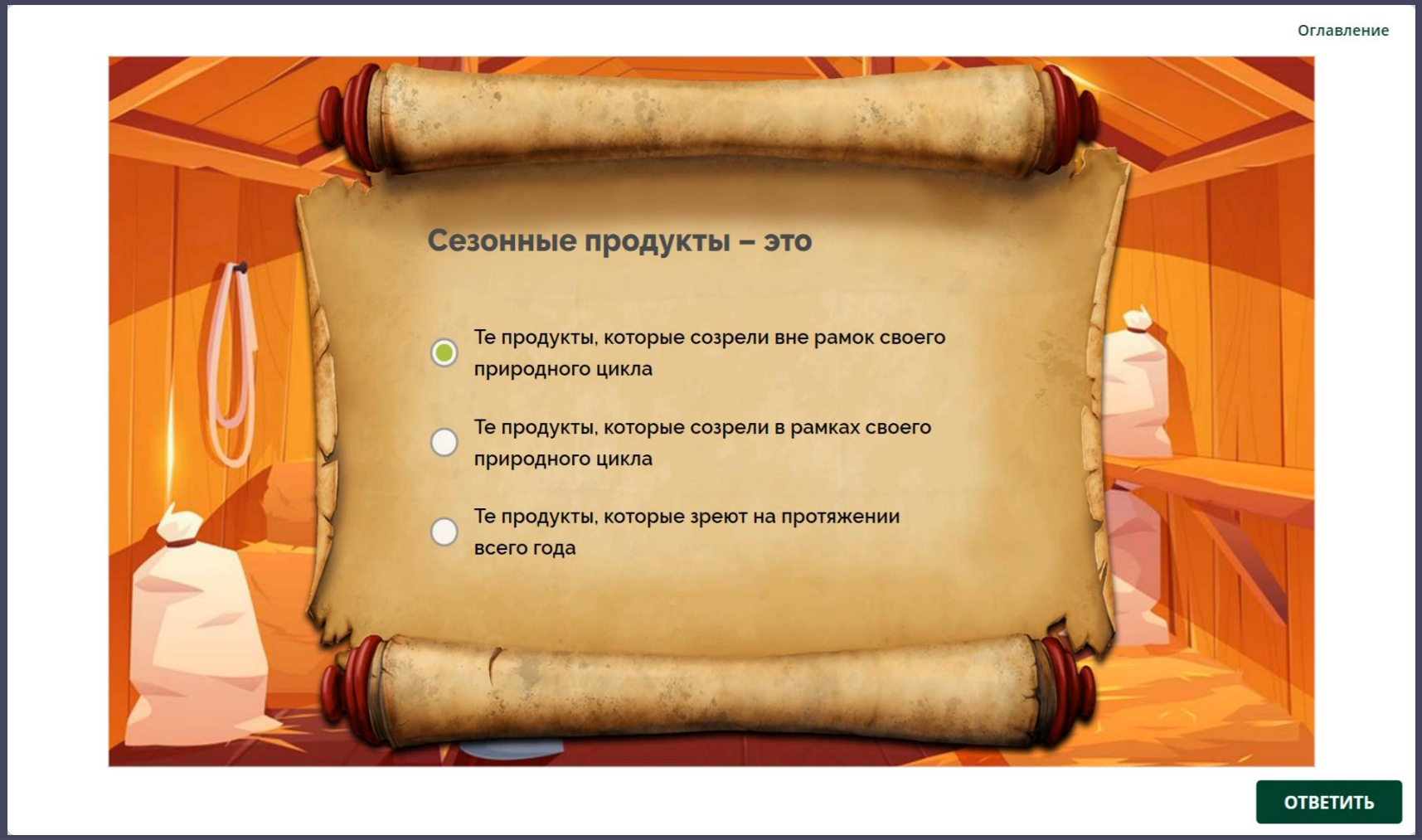
Мы поняли, что наши возможности гораздо больше.

Коллектив стал более ответственным и сплоченным.
Стал подходить к работе творчески.

Узнал новые нюансы работы правового характера.

Трансформация скайп-опроса

Тестирование во ВкусВилл — это не аттестация, это способ стать лучше



Результаты тестирования

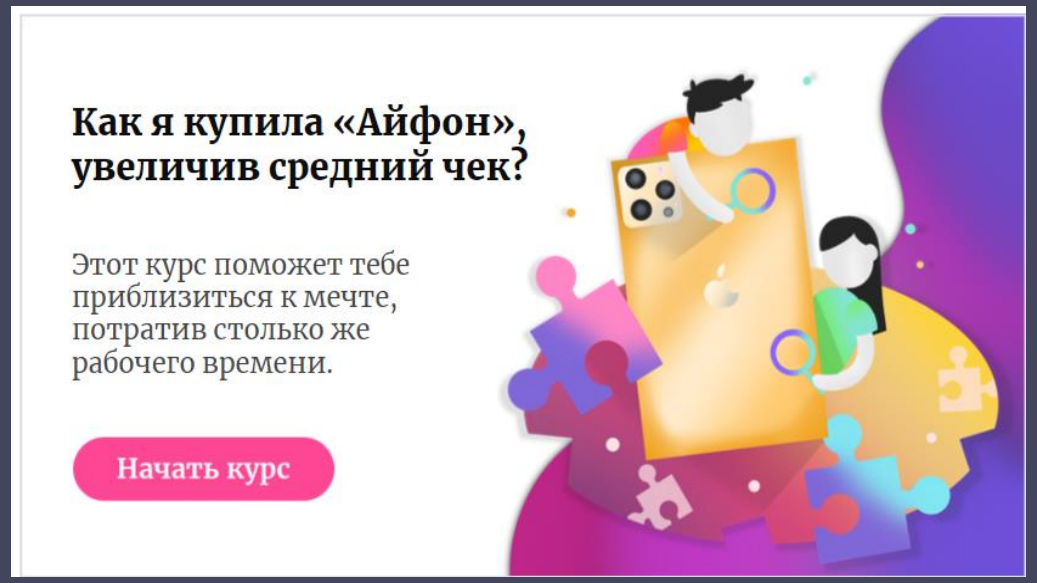
Июль. Тема: «Клиентский сервис»

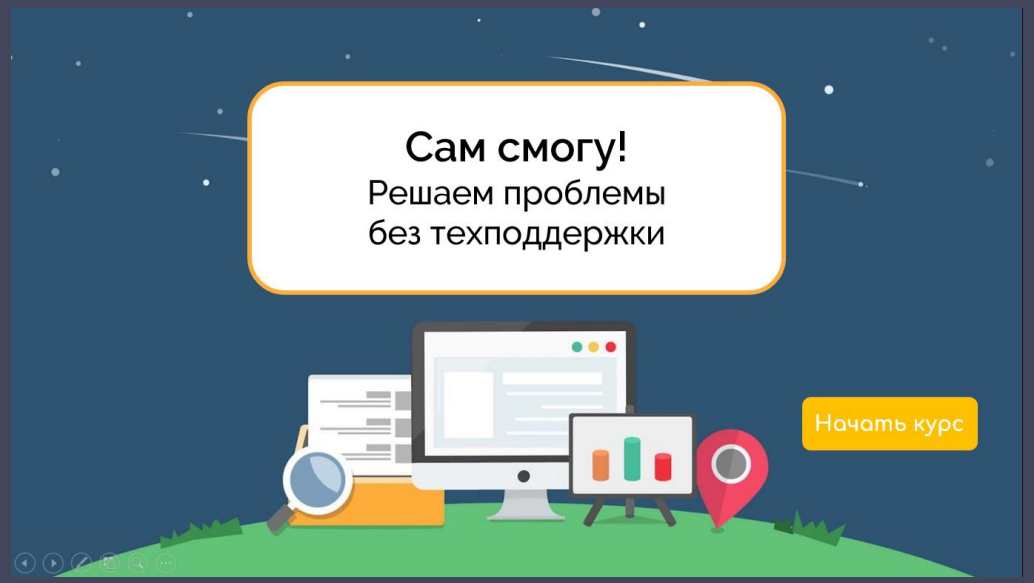
1. Количество обращений по типу «Сервис» снизилось на 17%
2. Количество магазинов с количеством обращений от 4 и выше снизилось в 2 раза
3. Количество магазинов без обращений увеличилось на 25%

Формула успеха: многоформатное обучение

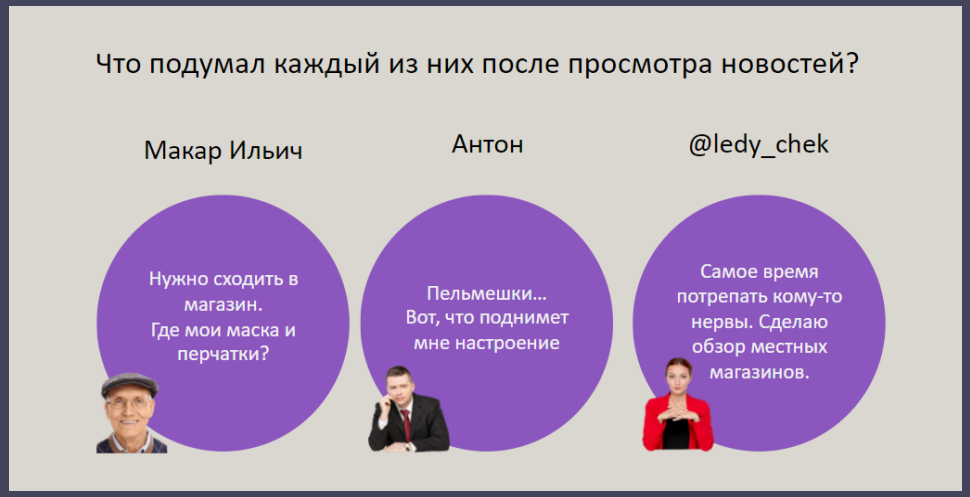
- Микрокурсы
- Видео в формате «Зеркало»
- Игры-тренажёры
- Курсы-сериалы

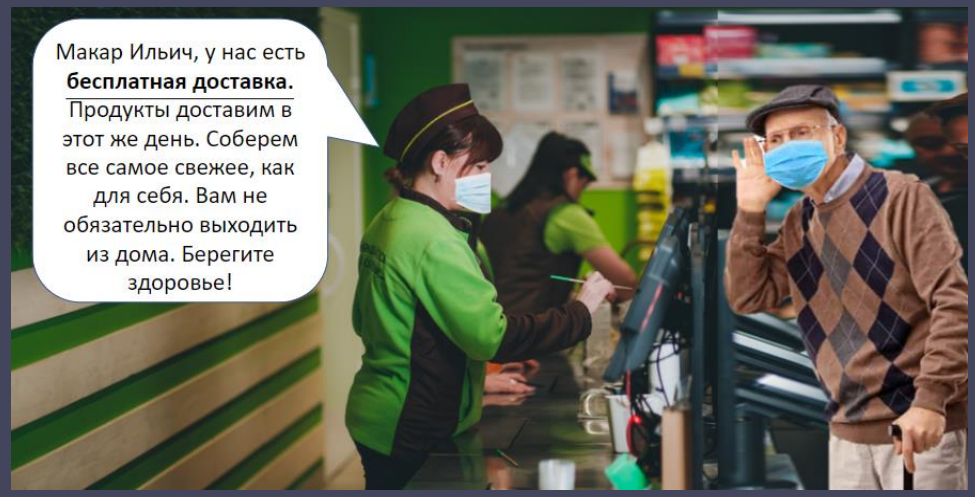
В каждом курсе фокус на пользу для сотрудников





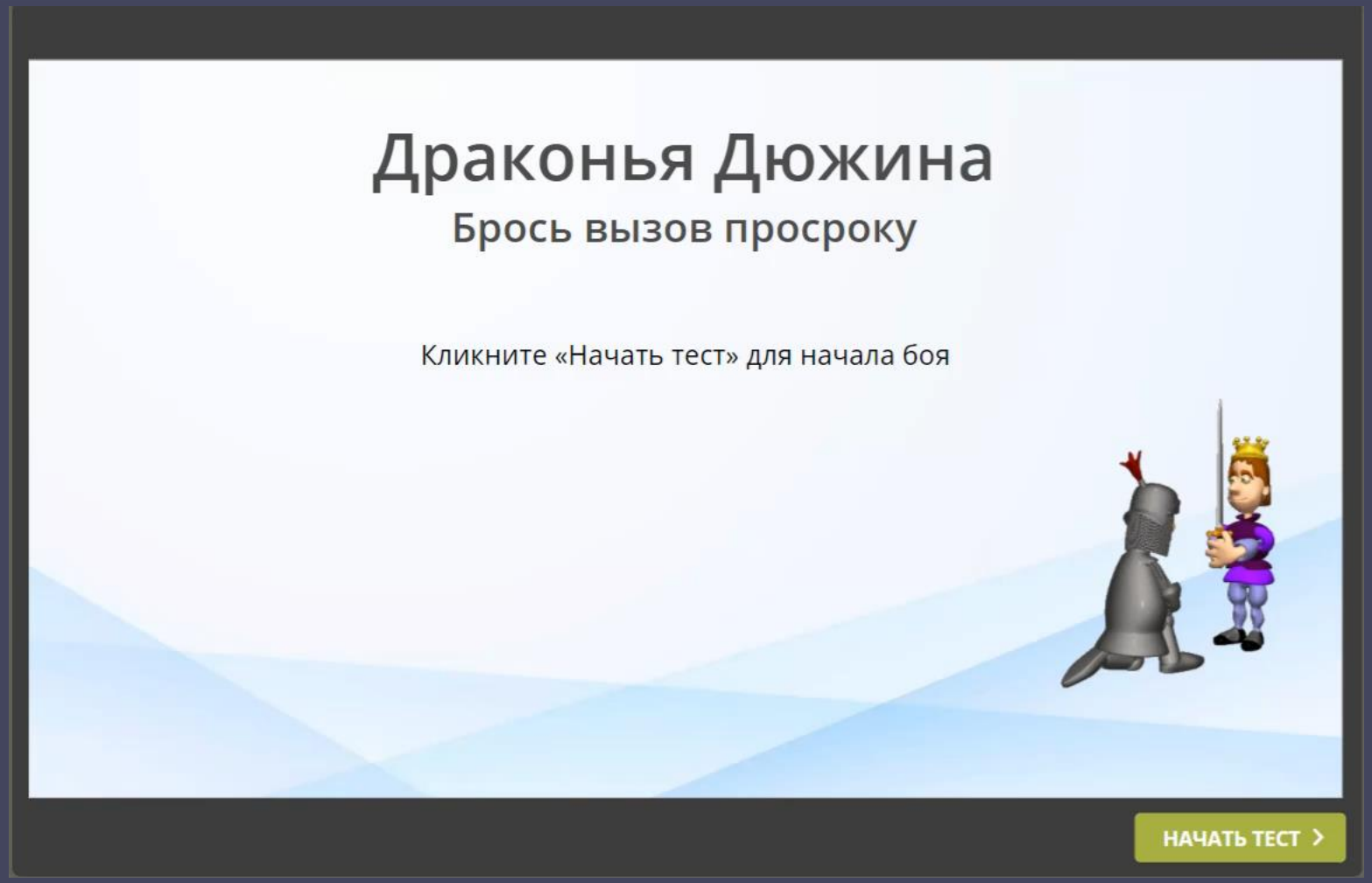
В основе обучения реальные кейсы



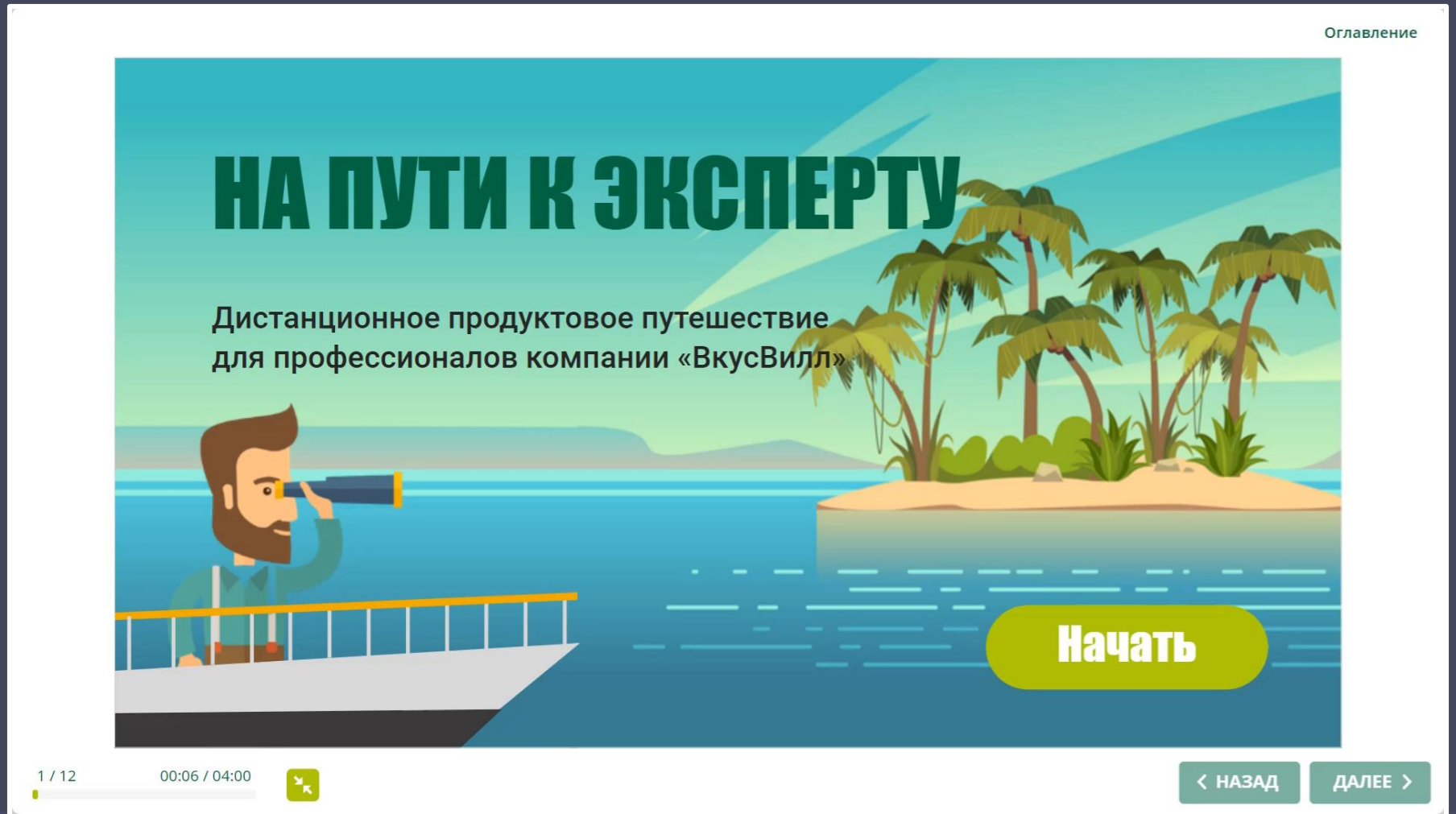


Видеоуроки в формате зеркало

Игры-тренажёры



Курсы-сериалы



Детальная аналитика по обучению

Имя пользователя	Должность	Дата приема	№Магазина	Наставник	Обученность	Оценка стажировки
Воробьева Екатерина	Кассир	16.06.2021	1769М_Обручева16	Максидова Марьяна Артуровна	100	67,1
Иванов Михаил	Работник торгового зала	08.06.2021	3543М_Ивнв_Лежневская130	Гриценко Максим Сергеевич	100	71,4
Казарян Амаля	Кассир	28.06.2021	2735Ш_Мыт_Новомытищинский52	Гаврилова Любовь Григорьевна	100	78,2
Володина Лариса	Продавец-консультант	28.06.2021	1137М_Кр_Ленина21	Гостева Наталья Вячеславовна	75	78,6
Полковников Руслан	Работник торгового зала	30.06.2021	2989Ш_Ярцевская34	Ермоленко Валентина Сергеевна	100	78,9
Хлебникова Оксана	Кассир	29.06.2021	1784М_Мыт_ВерыВолошиной22	Бородулина Анна Ивановна	100	83,2
Глебов Андрей	Продавец-консультант	25.06.2021	3778М_СП6_Суворовский35	Шатохина Екатерина Игоревна	100	85
Титова Надежда	Кассир	01.07.2021	1348Ш_ФРЕШ_Ярославль_Собинова40	Беляева Марина Валерьевна	100	85
Светлакова Анастасия	Кассир-комплектовщик	23.06.2021	4740ДС_Кор_Калининградская6	Тенникова Наталья Владимировна	100	85,7
Антонова Ирина	Кассир	07.07.2021	2955М_Илн_Ленина11	Мусина Екатерина Владимировна	100	87,5
Бачаев Магомед	Кассир	19.06.2021	1266М_Криворожская27	Болденкова Светлана Дмитриевна	100	87,5
Короленко Надежда	Продавец-консультант	03.07.2021	1658М_Дол_Ракетостроителей1	Черных Светлана Александровна	100	87,5
Савченко Марина	Кассир	23.06.2021	2156М_Яро_Октября47	Иевлева Юлия Александровна	100	87,5
Симак Марина	Продавец-консультант	23.06.2021	1713М_Вос_Октябрьская1	Летина Ольга Александровна	100	87,5
Сироткина Наталья	Продавец-консультант	11.06.2021	1014М_Кор_Станционная4	Дзебан Валерия Владимировна	100	87,5
Смакаев Дамир	Продавец-консультант	11.06.2021	2640Ш_Южнобутовская42	Жавкина Екатерина Викторовна	100	87,5

Структура обучения розницы 2022

Вводное обучение

5 должностей с индивидуальной траекторией

Ежемесячное тестирование

Охват – более 90%

Программы-сериалы

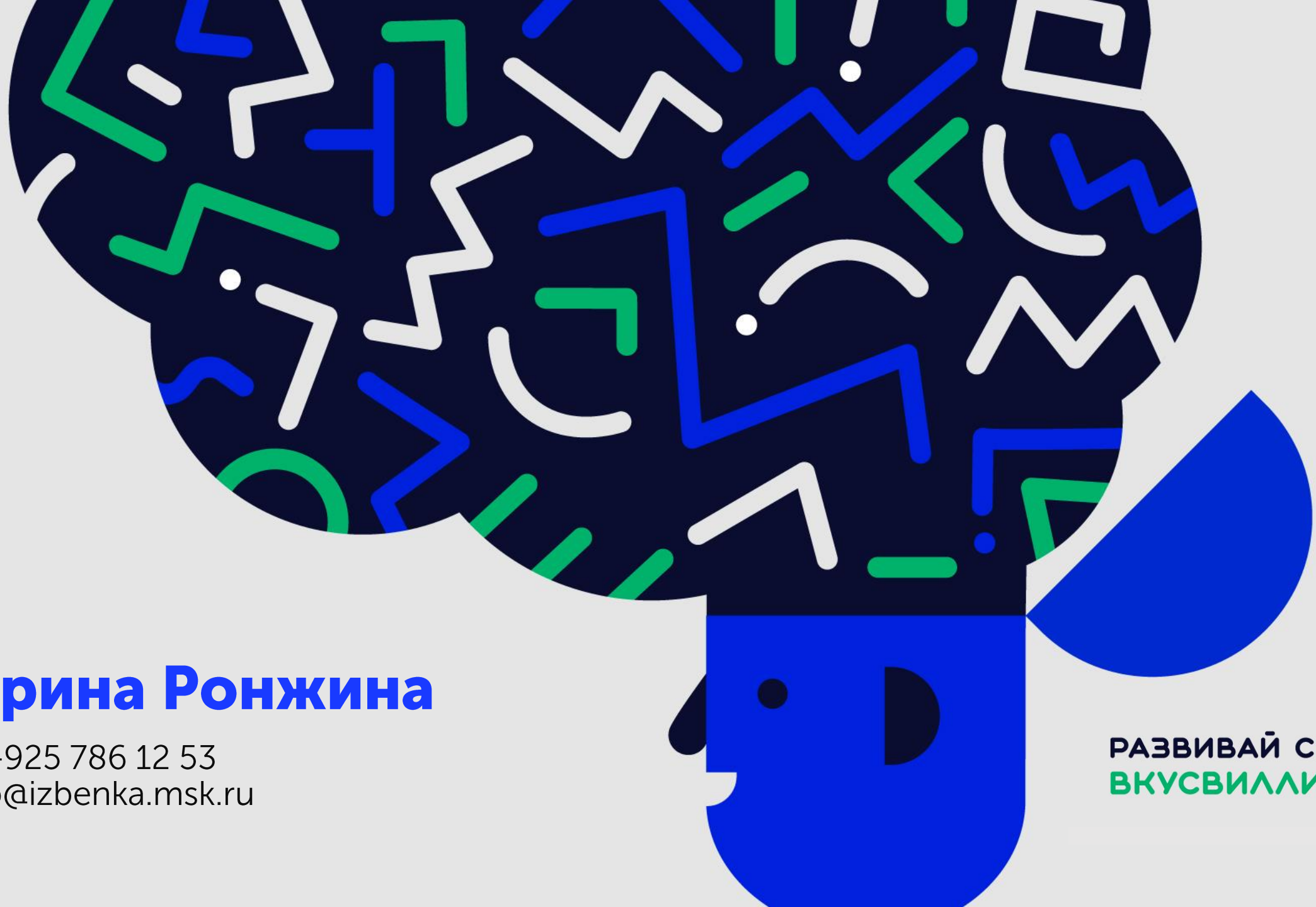
Обучение продуктам компании

База знаний

Инструкции

Результаты

- Сократился путь кандидата от собеседования до магазина — на 2 дня
- Более 16 000 обучаются ежемесячно. Охват- более 90%
- Единое информационное поле
- 4.8 средняя оценка курсов
- Штат растет, а затраты на обучение — нет



Ирина Ронжина

+7-925 786 12 53
job@izbenka.msk.ru

РАЗВИВАЙ СВОИ
ВКУСВИЛЛИНЫ

ispring

Бесплатная консультация по запуску онлайн-обучения под задачи вашего бизнеса

Елена Антипина

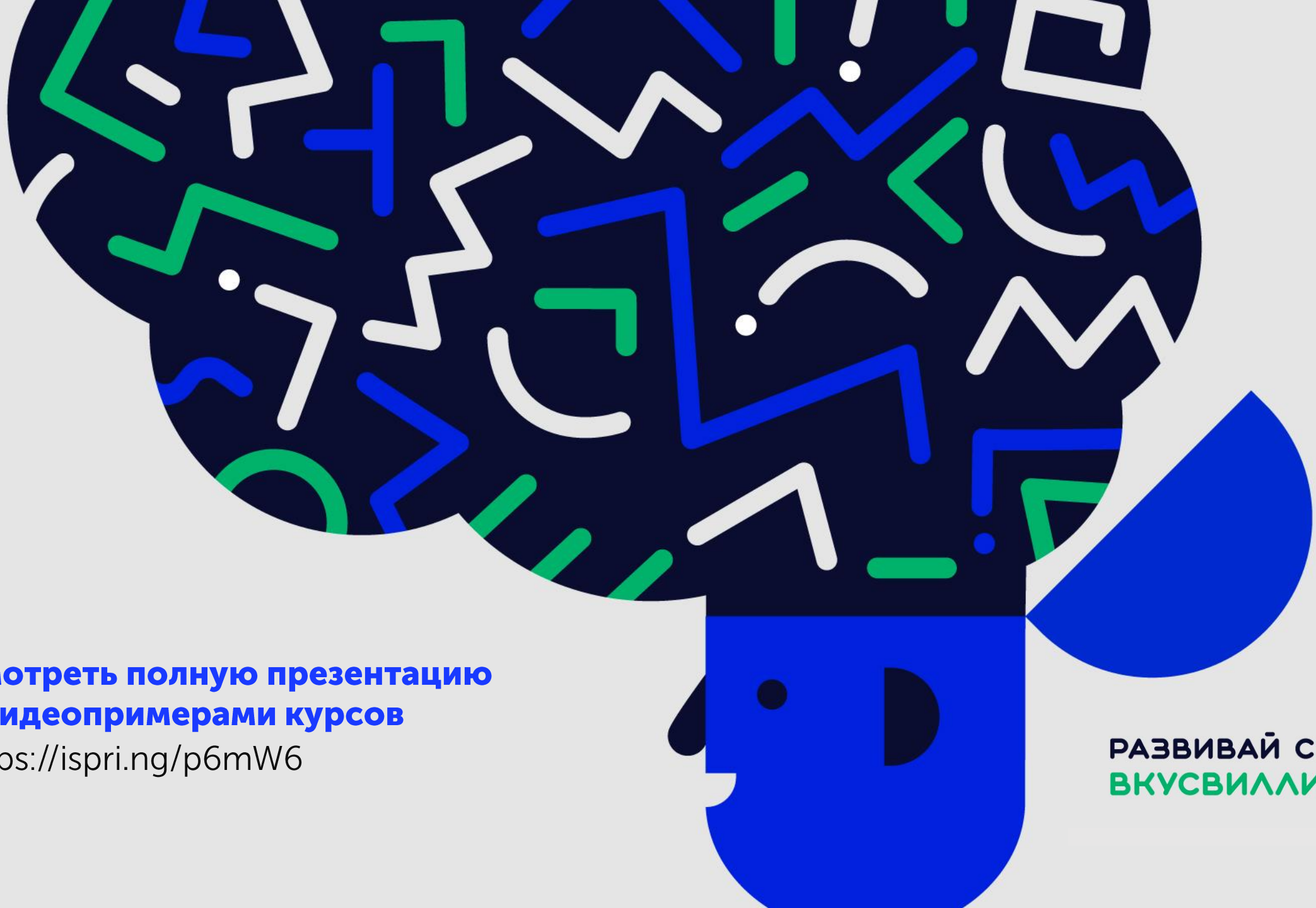
sales@ispring.ru

8 800 333 78 73

www.ispring.ru

https://t.me/ispring_master

https://vk.com/ispring_ru



Смотреть полную презентацию
с видеопримерами курсов
https://ispri.ng/p6mW6

РАЗВИВАЙ СВОИ
ВКУСВИЛЛИНЫ