

X Хантфлоу

✕ paperer

OZON

Роль наставника в адаптации сотрудников поколения Z



OZON

СЕГОДНЯ



39,5 млн

Активных покупателей



230 тыс

**Продавцов на
маркетплейсе**



53 тыс

Сотрудников

Все знания в компаниях делятся на 3 типа:

Явные

Потенциально явные

Не явные

**Объединяет эти знания и
выдает новому сотруднику
центральный человек в
онбординге — наставник.**



Поэтому одним из приоритетов
адаптации была выбрана
подготовка наставников



Стандартный подход к обучению наставников в компаниях:



1. Выбирают опытных сотрудников, которые могут либо уже адаптируют новичков в своих командах



2. Рассказывают как правильно ставить цели, давать обратную связь и контролировать работу новичка



3. Наставники уходят с пониманием отдельных элементов системы наставничества...

Но не понимают, что именно нужно делать при выходе новичка!

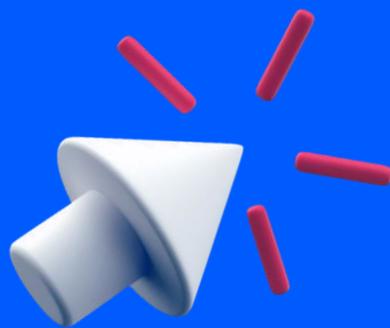
**И это в лучшем случае. А
чаще всего в компаниях
работает следующая
схема...**



**Это Вася, наш новый
сотрудник. Ты будешь у
него наставником.**



**ОТ НАСТАВНИКА ЖДУТ
ПОЛНЫЙ ЦИКЛ**



Цель программы — чтобы каждый наставник, выходя из программы, знал на 100%, что нужно делать с НОВИЧКОМ

Имел четкий алгоритм действий и обладал всеми необходимыми инструментами

OZON GURU



Ozon Guru — это школа, где ты сможешь стать прокачанным наставником. Накопишь опыт работы с разными людьми и разовьёшь гибкие навыки. Сделаешь следующий шаг в своём развитии и поможешь другим.

**МОДУЛЬНАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ
НАСТАВНИКОВ**

Сферы изучения

1

СФЕРА

Осознание своей роли

Для начала стоит больше узнать о роли наставника — кто он и какими навыками должен обладать. На этом этапе ты погрузишься в функции наставника, узнаешь про план адаптации новичка и сформируешь общее представление об «идеальном» наставнике.

2

СФЕРА

Готовность направлять

На этом этапе ты научишься ставить цели и задачи новичку, контролировать их выполнение, предоставлять обратную связь. А ещё научишься работать с мотивацией нового сотрудника.

3

СФЕРА

Умение обучать

Освой эту сферу, чтобы эффективно передавать свои знания. На этом этапе ты узнаешь, как правильно диагностировать уровень знаний новичка. Научишься составлять план развития и правильно обучать подопечного.

4

СФЕРА

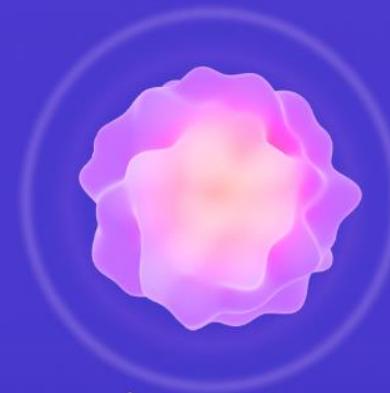
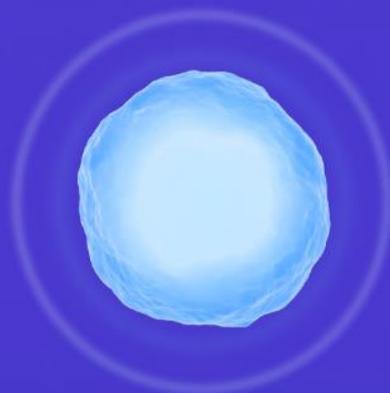
Понимание эмоций

Заключительная сфера откроет для тебя мир эмоций и реакций. Ты научишься определять и контролировать свои эмоции, а также понимать эмоциональное состояние новичка. А главное, узнаешь способы управления эмоциями подопечного.

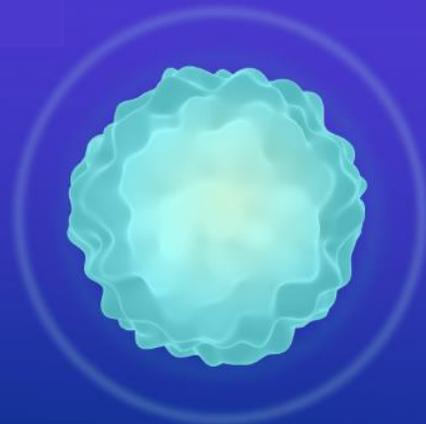
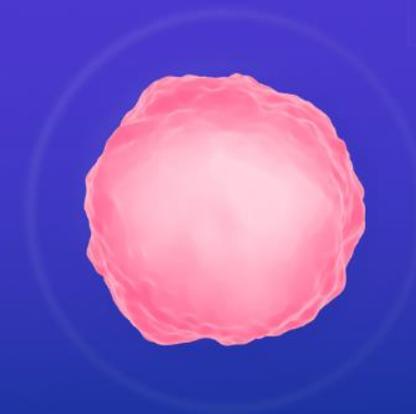
**По результатам ревью
имеет оценку Me**

**Руководитель подтверждает, что
сотрудник может быть наставником**

**Более 6 месяцев
в Ozon**



**Сам хочет стать
наставником**



Геймифицированная программа с полным погружением участников



1. Самостоятельное изучение курсов
2. Выполнение практических заданий
3. Разбор полученных знаний на воркшопах. Выполнение групповых упражнений и отработка инструментов

По итогу — пошаговый алгоритм действий с новым сотрудником и обладание всеми необходимыми навыками для помощи новичку в адаптации

Как только ты закончишь Ozon Guru, тебя будут ждать



Ачивка на Staff
и сертификат

Отличительная ачивка на Staff
и сертификат о прохождении
программы.



Участие в закрытых
мастермайнд-
сессиях

Полезный нетворкинг,
сложные кейсы,
обмен опытом.



Возможность
выиграть ДМС для
близкого человека

Ты заботишься
о сотрудниках,
мы заботимся о тебе*

*Каждый квартал будет определяться «Лучший наставник», который получит 100% оплату ДМС для близкого человека (за второе место -50%, за третье -25% от стоимости).

Ozon Guru

>700

Обученных
наставников

9,5 из 10

Полезность
программы

85%

NPS

9,8 из 10

Профессионализм
тренера

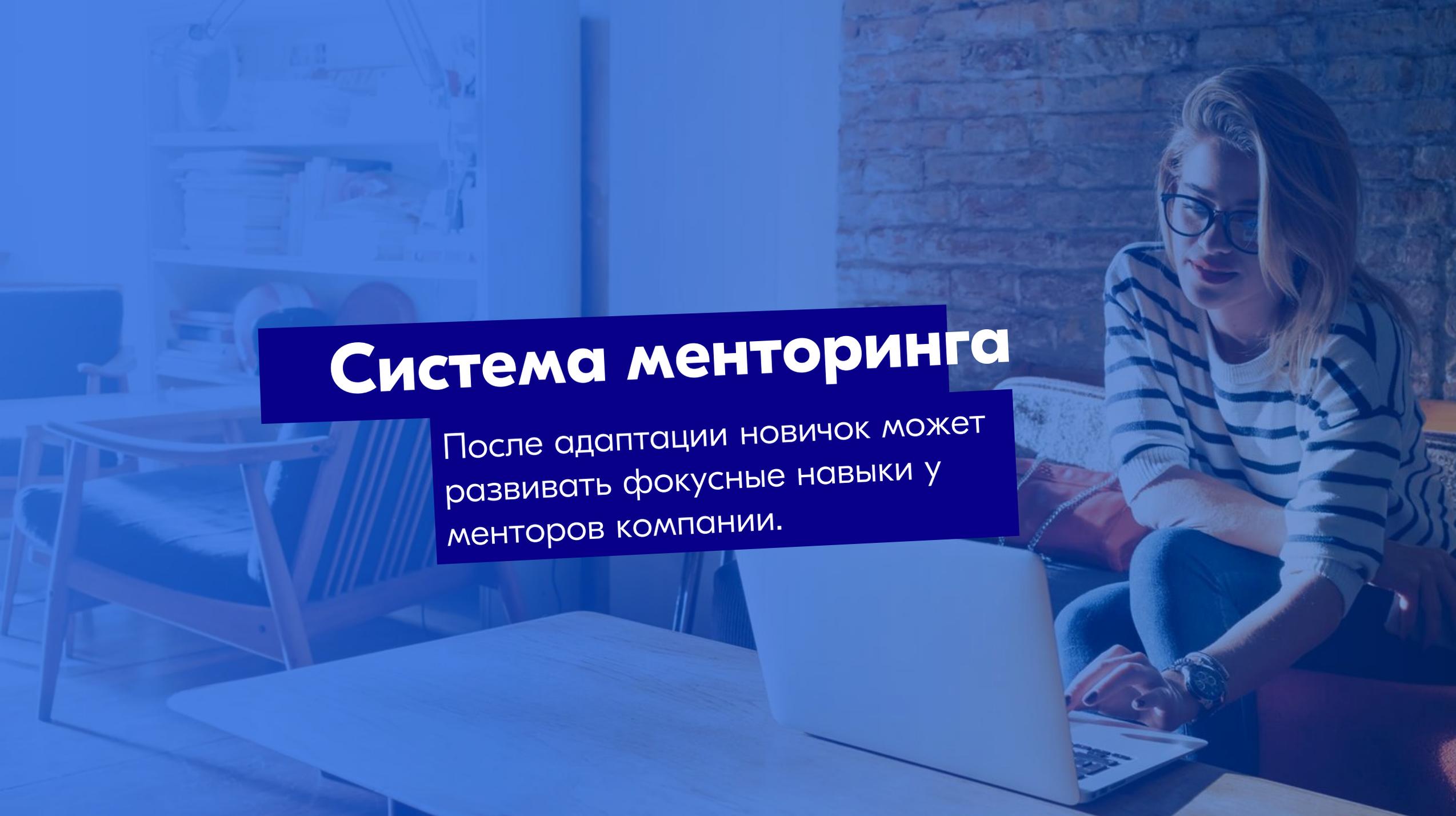
Автоматизированная система

1. При планируемом выходе нового сотрудника определяется его наставник
2. Наставник получает приглашение на прохождение программы, если ранее его не проходил
3. Записывается в удобную группу и проходит обучение
4. Подготовленный, со всеми необходимыми инструментами встречает новичка



Система менторинга

После адаптации новичок может развивать фокусные навыки у менторов компании.



Таким образом работает система управления знаниями в Ozon при онбординге новых сотрудников

- Эти действия позволяют новичкам максимально быстро выйти на достижение поставленных целей, успешно проходить испытательный срок и уверенней чувствовать самим наставникам.
- Система сохраняет преемственность уникальной экспертизы маркетплейса

