



# Обучение 2.0

Юбилей компании прошел под слоганом «Стань лучшей версией себя», и это не просто слова: у сотрудников появляется все больше возможностей для развития компетенций. Так, в 2019 году уделено особое внимание комплексному обучению сотрудников департамента недвижимости, управляющих компаний и руководителей. Они не только получили профильные знания, но и научились справляться со стрессом.



## НЕТ – СТРЕССУ, ДА – ОСОЗНАННОСТИ

В управляющих компаниях и Управлении продаж риск возникновения стресса есть всегда: жалобы жильцов, клиенты, которые в последний момент отказываются от сделки. Чтобы снизить стрессовый фактор, сотрудники прошли тренинг «Гибкость и осознанность». Участники научились управлять не только стрессом, но и конфликтами, а также легко находить общий язык с клиентом в самой сложной ситуации, понимать его бессознательные желания и опасения.

## ОБЩИЙ ЯЗЫК С КЛИЕНТОМ

Для сотрудников управляющих компаний и Управления продаж важно, чтобы клиент остался доволен сервисом, для компании важен имидж этих подразделений, поэтому для них были проведены тренинги по клиентоориентиро-



ванности. В неформальной обстановке участники пообщались друг с другом и научились выбирать правильный подход к клиенту — формулировать наводящие вопросы, использовать нужные технологии продаж и разбираться в психотипах.

## ОБМЕН ПРАКТИКАМИ

Долги недобросовестных клиентов — сложная и деликатная проблема, для ее решения нужен особый подход и знания практикующих профессионалов. Именно поэтому обучение по взысканию дебиторской задолженности провели руководители ключевых функций — бухгалтерии, юридического департамента и направления гарантийного участка.

## ИСКУССТВО УПРАВЛЕНИЯ

Руководители должны быть максимально компетентны в своей области, тем не менее и для них есть способ стать лучше — например, послушать бизнес-спикеров мирового уровня. Это возможность познакомиться с лучшими практиками в управлении и обменяться опытом с коллегами из других организаций. Сотрудники получили советы по менеджменту от Ицхака Адизеса, бизнес-консультанта мирового уровня в области управления бизнес-процессами, Максима Батырева, автора бестселлера «45 татуировок менеджера», Игоря Манна, издателя и автора множества книг и тренингов по бизнесу, а также узнали последние тренды продвижения в соцсетях от гуру SMM Дамира Халилова.



**АНАСТАСИЯ НОВОЖИЛОВА,**

генеральный директор  
УК «Острова», УК «Кантемировская»

— Я обучалась на двух тренингах — «Гибкость и осознанность» и «Сервис

и продажи в деятельности управляющих компаний». Больше всего в этих программах мне понравилось то, что информация была жизненной и крайне полезной. Все навыки мы отработывали в упражнениях — это позволило закрепить информацию и научиться применять ее в работе.

Преподаватель тренинга «Гибкость и осознанность» поделилась советами о том, как справляться со стрессом. Оказалось, это так просто! Всего несколько простых движений руками, закрываем глаза, медленный вдох, выдох... и сознание переключается с навязчивой проблемы на ощущения в теле, ментальное напряжение моментально спадает.

На тренинге «Сервис и продажи в деятельности управляющих компаний» мне запомнилась установка — быть проактивной и работать на опережение: самой формировать необходимые условия для достижения цели. Также я узнала, как общаться с агрессивно настроенными клиентами. Хочется поблагодарить компанию за великолепную возможность учиться и проходить тренинги не только по повышению профессиональных компетенций, но и по формированию личностных навыков!



**НАТАЛЬЯ КУЗНЕЦОВА,**

старший менеджер по продажам,  
Управление продаж

— Поскольку отдел продаж, работая с клиентами, сталкивается

с разными проявлениями человеческих эмоций, компания предоставила нам возможность получить консультацию профессионального бизнес-тренера Татьяны Сайхановой. Такие крупные покупки, как приобретение квартиры, связаны с большими расходами и долгосрочными обязательствами, поэтому вызывают у людей большое количество страхов, иногда это даже агрессия. Лично мне было особенно интересно узнать о бессознательной основе общения, соотношении вербального и невербального в поведении. Поза, жесты, мимика, движения составляют 50% впечатления, которое мы вызываем у окружающих. Знание основных психотипов очень помогает в работе. Например, человеку с явно выраженным «красным» типом не стоит демонстрировать свою значимость, чтобы не вызвать излишнего накала страстей, — нужно спокойно принимать его статус и говорить по делу. «Зеленый» психотип любит заботу: тут как раз нужно стремиться к общению, помогать с выбором. Также полезен принцип «зато», который позволяет мне не «застрессовываться» из-за каких-нибудь неприятностей и делать из всего положительные выводы.



**СЕРГЕЙ БУДИЛОВ,**

начальник отдела правового  
сопровождения деятельности

в сфере ЖКХ,

Юридический департамент

— Обучение позволяет охватить большой круг специалистов — у каждого свой подход к решению рабочих задач. Хотя многие вопросы и кажутся типовыми, к ним необходим индивидуальный подход. Обучение позволяет значительно сократить время и увеличить объем донесения информации до специалистов.

Повышение уровня знаний сотрудников на объектах эксплуатации необходимо также, как ни странно, для минимизации рисков в суде. Если доходит до разбирательства, то грамотная работа специалиста на объекте существенно помогает в реализации стратегии в судебном процессе.

В рамках обучения я убедился в высоком уровне знаний и профессиональном взгляде на рабочие обязанности каждого специалиста. Сотрудникам, которые хотят достичь экспертного уровня знаний, по моему мнению, необходимо много, упорно работать и не бояться брать на себя ответственность за принятые решения.

# 184

СОТРУДНИКА СТАЛИ УЧАСТНИКАМИ КОМПЛЕКСНОГО КОРПОРАТИВНОГО ПРОЕКТА РАЗВИТИЯ, А ТАКЖЕ ВНЕШНИХ ОБУЧАЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ

**32** руководителя 1-й и 2-й линейки

**35** сотрудников департамента недвижимости

**117** сотрудников управляющих компаний и сопровождающих их подразделений (юридический департамент, бухгалтерия, отдел контроля качества, направление гарантийного участка)