



CONTACTS:

Eva Kubů
Aboxs Communications s.r.o.
+420 724 930 333
eva.kubu@aboxs.cz

Adaptační proces nováčka v zavedené společnosti

Čas od času nastupuje do společnosti nováček na pozici obchodního konzultanta. Jeho výběru, náboru i adaptaci ve firmě se od počátku pečlivě věnujeme. Jsme obchodní společnost, a obchodník je pro nás zásadní vizitkou.

Adaptační proces dělíme na tři základní části dle typu zaměření. První dny jsou společné pro všechny nové zaměstnance na jakékoliv pozici. Po úvodní personální administrativě přichází na řadu detailní seznámení s obchodním a logistickým procesem. Prohlídka Zákaznického a informačního centra, kde se zpracovávají veškeré dotazy a objednávky našich zákazníků, je uzpůsobena především pro obchodní pozice. Následná komunikace mezi obchodníkem a zákaznickým centrem bude totiž probíhat takřka na denní bázi.

Následuje exkurze na dispečinku a především ve skladových prostorách. Právě prohlídka skladu, s podrobným vysvětlením zázemí a jednotlivých procesů, patří standardně k tomu nejoblíbenějšímu. Stejně jako den strávený s řidičem při rozvozu zboží. Na jeden den vymění nováček oblek za červenou mikinu Office Depot a vyzkouší si namáhavou práci našich řidičů rozvázejících zboží po celé České republice. „*Dodnes si vybavuji den, kdy jsme společně s řidičem Office Depot v Ústí nad Labem vynášeli 50 balíků papíru do třetího patra bez výtahu. Já unavený a zadýchaný, můj kolega usměvavý a zdvořilý,*“ líčí svůj zážitek obchodní konzultant Martin Štěpánek. Ambicí této první části adaptačního procesu je vhled a pochopení základního principu fungování společnosti.

Další je fáze, kdy se zaměřujeme na obchodní znalosti a dovednosti. Nový obchodní konzultant prochází produktovým školením. Vzhledem k obsáhlému sortimentu, čítajícímu deset tisíc položek, je to úkol náročný. Obchodní konzultantka ze západních Čech Vladka Pašková vzpomíná: „*Když jsem poprvé uviděla katalog „Zítřka nebo zdarma“, pomyslela jsem si, že v tak obsáhlém katalogu se nikdy nemůžu zorientovat. Urputně jsem přemýšlela: Jak budu připravovat nabídky? Kdy budu schopná zákazníkovi poradit?*“

Na této části tréninku zároveň participují osoby zodpovědné za příslušné služby a segmenty. Seznámit se, vidět se tváří v tvář, předat si kontakty a nastartovat tak slibnou spolupráci na nových obchodních případech, to je cíl každého specialisty.

Na řadu přichází manuál obchodního konzultanta neboli detailní seznámení s pracovní náplní, pracovním postupem, plánováním, tipy a doporučeními. Přestože každý obchodní styl je unikátní, existují firemní pravidla a normy, které je nutné dodržovat. Mezi tyto standardy patří metodika prodeje Miller Heiman, podle které pracují obchodníci v Office Depot v celé mezinárodní skupině. Tuto adaptační kapitolu uzavírá blok věnovaný nástrojům, které obchodník v Office Depot denně využívá.

Prvních čtrnáct dní nabitých informacemi má nováček za sebou. Chápe, co jsme za firmu, a ví také, co, jak a pro koho děláme. Nastává čas ověřit si, nejen kolik informací získal, ale i zda je umí správně použít a propojit. Testem končí víceméně teoretická část adaptačního procesu a obchodník se přesouvá do svého obchodního týmu a regionu. Zodpovědnost za jeho zaučení přebírá od trenéra přímý nadřízený. Na rozdíl od předcházejícího školení, které je pevně dané, poslední část adaptace respektuje znalosti a zkušenosti, se kterými nováček přichází. Každému nově přichozímu je oporou mentor, služebně starší kolega. A samozřejmě manažer, jenž navazuje na předešlou část adaptace a jenž teoretické informace uvádí do praxe díky konkrétním zákazníkům, cílům a plánům.

Po třech měsících se všichni nováčci potkají na celodenním meetingu nazvaném HORIZONT. Jedná se o den strávený se členy top managementu firmy. Tři měsíce jsou rozumná doba na to, aby pochopili základní principy. V dopolední části Horizontu slyší zásadní informace například o finančním hospodaření firmy, vizích a plánech do budoucnosti či nových službách. Na oplátku mají připravené své prezentace toho, jak se jim ve firmě líbí, jak se naplnila očekávání, se kterými do společnosti přicházeli, nebo kde vidí prostor pro nějaké zlepšení. Vzájemné setkání top managementu a nováčků je oficiálním uzavřením adaptačního programu. Cílem celého procesu je věnovat nově přichozímu obchodníkovi maximální pozornost tak, aby byl pro firmu v co nejkratší době plnohodnotným zaměstnancem zodpovědným za své cíle a zároveň platným týmovým hráčem.

Office Depot® Česká republika

- Společnost Office Depot® vstoupila na český trh v roce 2006 prostřednictvím akvizice úspěšné firmy Papirius®.
- Office Depot® se vyprofiloval z dodavatele kancelářských potřeb v integrátora služeb a poskytovatele řešení pro každou kancelář.
- V našem katalogu naleznete nepřeborné množství produktů. Zajistíme vám obyčejnou obálku, ale také řešení v oblasti IT šitá na míru.
- Snažíme se nejen brát, ale také dávat. Náš program Stromy pro život® pomáhá již několik let. Od roku 2003 jsme vysadili již 461 861 stromů.
- Náš logistický systém s unikátní garancí Zítřa nebo zdarma® zaručuje doručení kompletní dodávky do druhého pracovního dne.

S námi je vaše kancelář bez starostí!