КЭ-З-УП3-26

**Программа первоначального обучения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. сотрудника** | |  | | |
| **Подразделение, должность** | | **Группа менеджеров по продажам в электросетевом комплексе; должность: Менеджер по сопровождению клиентов 1 категории** | | |
| **Организация** | | **АО "Электротехнические заводы "Энергомера"** | | |
| **Руководитель** | |  | | |
| **Наставник** | |  | | |
| **Период обучения** | |  | | |
| **I. Общий курс обучения** | | | | |
| **№** | **Тема и учебные вопросы** | **Ответственный за проведение обучения** | **Время и место проведения обучения** | **Обучение провел**  **(дата, подпись)** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Подпись сотрудника о прохождении общего курса обучения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II. Изучение документов СМК по специальности** | | | | | |
| **№** | **Полное наименование и коды документов** | | **Ответственный за проведение обучения** | **Период обучения** | **Контроль уровня знаний**  **(*дата и подпись*)** |
| **Процессы своего подразделения** | | | | | |
| **1** | Поддержание и развитие отношений с клиентами  КЭ-П-ПЭ-01 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **2** | Заключение договоров на поставку продукции и услуг, контроль их выполнения КЭ-П-ПЭ2-01 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **3** | Формирование и контроль над выполнением плана продаж КЭ-П-ПЭ-02 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **4** | Участие в конкурсах КЭ-П-ПЭ10-01 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **Процессы смежных подразделений, необходимые в работе** | | | | | |
| **5** | «Повышение способности организации сокращать сроки исполнения типовых контрактов» КЭ-П-ПЭ5-01 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **6** | «Управление степенью удовлетворенности клиентов продуктами и услугами» КЭ-П-МГ2-01 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **7** | «Сбор данных о степени удовлетворенности клиентов уровнем продуктов и услуг» КЭ-П-МАО-01 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **8** | «Организация работ по обращениям клиентов» КЭ-П-МАО-05 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **Инструкции своего подразделения** | | | | | |
|  | Рабочая инструкция менеджера по сопровождению клиентов ДЭО КЭ-И-ДЭО-03 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **10** | Рабочая инструкция управляющего по сбыту ДЭО КЭ-И-ДЭО-02 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **11** | Инструкция по заказу в производство оборудования, изготавливаемого по конструкторским указаниям на базе освоенных в производстве изделий ЩО, ЭХЗ, ТМО КЭ-И-ПЭ-03 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **12** | Инструкция по работе с продукцией на подконтрольной эксплуатации КЭ-И-ПЭ-04 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **14** | Инструкция по работе с продукцией, находящейся на ответственном хранении КЭ-И-ПР-02 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **15** | Формирование краткосрочного прогноза продаж КЭ-И-ПЭ6-01 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **16** | Порядок выдачи заданий и получение отчетов по командировкам КЭ-И-ПЭ2-01 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **Инструкции смежных подразделений, с которыми работает сотрудник** | | | | | |
| **17** | «Управление дебиторской и кредиторской задолженностью» КЭ-И-БУХ1-18 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **18** | «Инструкции по работе с обращениями клиентов» КЭ-И-МАО-10 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **19** | «Инструкции о порядке взыскания дебиторской задолженности» КЭ-И-ЮР1-03 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **20** | «Инструкции о порядке разработки, согласования, регистрации и хранения договоров ОАО "Концерн Энергомера"» КЭ-И-ЮР1-04 | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **21** | Инструкции по соблюдению правил пожарной безопасности в офисе АО «Концерн Энергомера» | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **22** | «Инструкции по пропускному и внутриобъектовому режиму офиса АО «Концерн Энергомера» | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **23** | «Инструкции по охране труда и технике безопасности при пребывании работни-ков офиса на предприятиях ОАО "Концерн Энергомера"» КЭ-И-ОУК-18; | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **Общие процессы и инструкции организации** | | | | | |
| **24** | КЭ-П-ОУК-01 «Управление записями качества» | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **25** | КЭ-П-ОУК-03 «Управление документами СМК» | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **26** | КЭ-П-ОУК-04 «Корректирующие и предупреждающие действия» | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **27** | КЭ-П-ЛИН-01 «Организация рабочего места на основе принципов 5С» | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **28** | КЭ-П-ВР-02 «Управление изменениями» | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **29** | КЭ-П-ОУК-02 «Проведение внутреннего аудита (проверки) Системы менеджмента качества» | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
| **30** | КЭ-И-TPM-01 «Организация автономного обслуживания  Оборудования» | | Руководитель | В течение первого месяца работы |  |
|  | **Экзамен по СМК уровень «А»** | | Сертифицированный преподаватель | Не позднее одного месяца после прохождения вводного курса обучения по СМК «А» |  |
| **Подпись сотрудника, подтверждающая изучение документов СМК по специальности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| **III. Обучение практическим навыкам работы по специальности** | | | | | |
| **Тема и учебные вопросы** | | | **Ответственный за**  **проведение обучения** | **Период**  **обучения** | **Контроль уровня навыков**  **(*дата и подпись*)** |
| Изучение выделенного сегмента рынка, структуры энергетики, основных потенциальных клиентов, мероприятий по техническому перевооружению, программ по энергосбережению и других целевых программ в регионах | | | Наставник | Первые три месяца работы |  |
| Определение потенциала рынка региона по типам продукции. | | |
| Выявление потенциальных клиентов, определение их перспективных потребностей. | | |
| Формирование и оценка достоверности прогнозов продаж | | |
| Установление контактов с клиентами, ведение телефонных переговоров. | | |
| Анализ запросов на коммерческие предложения, подготовка и направление клиентам ответов. | | |
| Подготовка проектов договоров и протоколов о намерениях | | |
| Дифференциация клиентской базы по типам партнеров | | |
| Ведения переговоров, заключения договоров на поставку продукции. | | |
| Формирование годового плана – прогноза продаж в регионе | | |
| Представление директору информации о выполнении планов продаж | | |
| Сбор и анализ данных о продукции конкурентов, о маркетинговых действиях конкурентов и долевом распределении рынка в регионе. | | |
| Изучение порядка поведения опроса и анкетирования клиентов. | | |
| Изучение порядка подготовки и проведения выставок и семинаров | | |
| Составление ежемесячного плана работ | | |
| Составление ежемесячного отчета о выполнении плана работ. | | |  |
| Контроль уровня знаний по практическим навыкам работы | | | Руководитель | Первые три месяца работы |  |
| **Подпись сотрудника, подтверждающая усвоение практических навыков работы \_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| **Обучение по продукту** | | | | | |
| **Энергетическое оборудование:** | | | | | |
| **1** | Вводный раздел  «Комплектные трансформаторные подстанции» (КТП)  «Блочные трансформаторные подстанции»(БКТП),  «Распределительные устройства 10 кВ»  «Распределительные устройства 0,4кВ»  «Оборудование автоматического учета и распределения электроэнергии 10кВ» | | Сертифицированный преподаватель | Первые три месяца работы |  |
| **Контроль знаний** | | | | | |
| **1** | Прохождение тестирования на портале обучения по изученным темам | | Самостоятельно | Первые три месяца работы |  |
| **Подпись сотрудника, подтверждающая усвоение знаний по продукту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| **Заключение руководителя по итогам обучения** | | | | | |
| **По результатам проведенных мероприятий считаю первоначальное обучение:** | | | **Дата заключения** | **Руководитель (ФИО и подпись)** | |
| Эффективным | | Неэффективным |  |  | |
| В случае неэффективного обучения укажите причины: | | |  |  | |