

ТРЕНИНГОВАЯ КОМПАНИЯ ПОВЫШАЕТ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ

Журавлева Елена,

директор компании TRENCOM
(ИП «Журавлева Елена Анатольевна»)

Рынок тренинговых услуг сегодня активно развивается, постоянно растёт число тренинговых компаний и видов тренингов. Поэтому перед большинством из компаний стоит задача повышения эффективности деятельности и развития своих конкурентных преимуществ.

В современном мире тренинги являются одной из наиболее эффективных форм обучения. И если 10–15 лет назад эта область в нашей стране только начинала развиваться, то сейчас на рынке представлено огромное количество самых разнообразных тренингов как для бизнеса, так и для личного развития.

Тренинги — необычный вид услуги. Продажа любого тренинга требует индивидуального подхода к каждому клиенту, занимает существенное количество времени и строится на личном общении, особенно если речь

идет о тренингах личного развития. И поскольку общение в большинстве случаев происходит в неформальной, доверительной атмосфере, возможно, и не в офисе компании, то менеджеры, как правило, не ведут никаких записей.

В то же время очевидно, что одной из главных ценностей каждой компании являются ее клиенты, история взаимоотношений, результаты от пройденных тренингов и пожелания относительно дальнейшего развития. В большинстве случаев эта история хранится в головах сотрудников, ко-

торые часто меняются, а в компании остаются только ФИО клиента с телефоном и список пройденных им тренингов в файле Excel.

Работа в тренинговой компании требует от сотрудников большого эмоционального напряжения, зачастую характеризуется ненормированным рабочим днем. Поэтому в тренинговой сфере обычно работают энтузиасты. Все это приводит к довольно высокой текучке кадров, по сравнению с другими отраслями. Важнейшими задачами любой тренинговой компании являются: выработка адекватной схемы мотивации сотрудников и управление их рабочим временем.

Многие ведущие тренингов (тренеры) сотрудничают с несколькими компаниями, многие компании, в свою очередь, для повышения количества участников тренингов сотрудничают с другими тренинговыми компаниями. Такой «перекрестный обмен» требует тщательной фиксации данных об участниках тренингов и источниках их появления.

Для проведения тренингов нужны помещения — залы, площадь которых значительна, и, соответственно, арендная плата за эти помещения может составлять существенную долю в расходах компании, если арендовать помещения на постоянной основе. При этом часть времени залы могут оставаться свободными. Непрерывный поток мероприятий удаётся наладить только самым крупным компаниям.

Решение этого вопроса обычно происходит двумя способами. Одни компании, имеющие свои помещения, в свободное время сдают их другим компаниям, которые своих помещений не имеют. В обоих случаях этот процесс требует управления и отражения в учете, а в случае проведения выездных тренингов — тщательного планирования и организации.

Каждая тренинговая компания стремится изобрести новые способы привлечения клиентов и проводит большое количество экспериментов, используя самые нестандартные способы привлечения потенциальных участников. Анализ эффективности подобной деятельности является важной задачей и может значительно повысить эффективность вложений в рекламу.

Все эти задачи необходимо решить каждой тренинговой компании. Наша компания TRENCOM (ИП «Журавлева Елена Анатольевна»), основанная в 2012 году, за короткое время пережила бурный рост, и сегодня она уже является одной из ведущих на рынке. Самые крупные тренинги компании насчитывают до 70 участников. Компания имеет в штате своих тренеров, сотрудничает с другими тренинговыми компаниями, приветствует партнерские отношения и создает для этого специальные программы.

Поскольку одновременно с ростом популярности тренинговых услуг растет и конкуренция на этом рынке, встает

вопрос, за счет чего повысить эффективность бизнеса и увеличить качество предоставляемых услуг. Для оказания помощи нашей компании в поиске ответа на этот вопрос были приглашены специалисты компании «Альтер Лого» в качестве экспертов по оптимизации бизнес процессов, постановке управленческого учета и для создания автоматизированной системы управления компанией.

Основная задача консалтинговой части проекта состояла в построении комплексной системы управленческого учета, обеспечивающей прозрачность, полноту и достоверность данных для принятия управленческих решений. Поскольку главной ценностью для нас является информация об истории отношений с клиентами, то особое внимание было уделено формированию бизнес-процесса общения с клиентами и фиксации всех взаимодействий в управленческой системе с максимальной детализацией.

Результат нашей совместной работы — система управленческого учета на платформе «1С:Предприятие 8.2», конфигурация «Тренинговая компания», которая принята уже в промышленную эксплуатацию.

Система предоставляет широкие возможности анализа, планирования и гибкого управления ресурсами компании. Менеджеры получили инструменты, позволяющие повысить эффективность ежедневной работы: ведение базы данных участников и потенциальных участников тренингов, фиксация всех событий, договоренностей и запросов участников. Кроме того, конфигурация включает в себя базовый функционал предприятия сферы услуг и специфические механизмы, предназначенные для отражения деятельности тренинговой компании.

Система полностью соответствует сегодняшним потребностям компании. Сейчас с системой одновременно работают 5 сотрудников, но мы планируем подключение и новых рабочих мест.