

Кейс компании Faberlic по курсу “Искусство коммуникации. Первый контакт с потенциальным Клиентом и Консультантом”

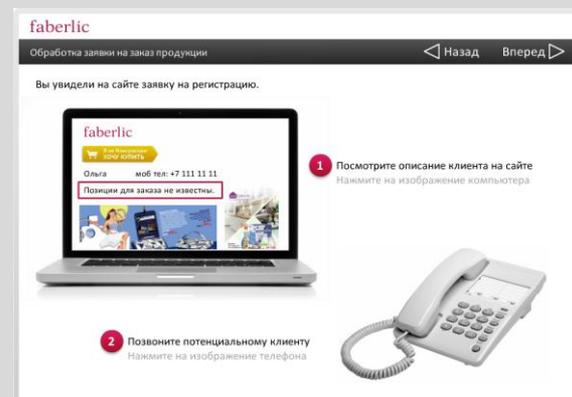
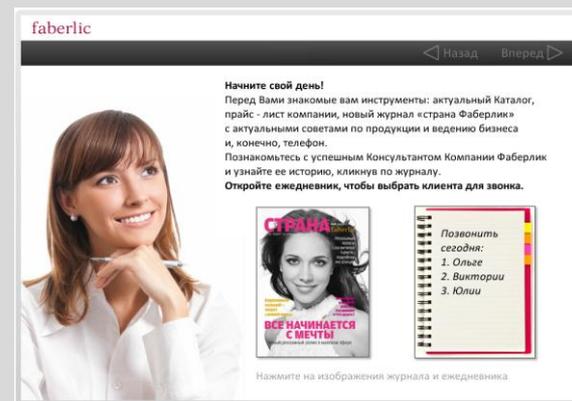
О компании

Faberlic – российская компания на рынке прямых продаж. Продажи товаров производятся посредством предоставления каталогов, что позволяет клиентам делать выбор дистанционно. Для корректности выбора, чтобы каждый клиент верно мог подобрать себе тот или иной продукт компании, на помощь приходят консультанты, готовые проконсультировать по любому вопросу по телефону или при личной встрече.

Компания Faberlic поставила целью с помощью обучения повысить продажи за счет повышения квалификации действующих консультантов и привлечения новых. Для разработки электронных курсов была выбрана компания eLearning center.

Один из электронных курсов «Искусство коммуникации. Первый контакт с потенциальным Клиентом и Консультантом» построен таким образом, что слушатели совершенствуют свои навыки в ходе его прохождения - это повышает качество работы, что, в свою очередь, ведет к повышению уровня продаж компании.

Во вступлении к курсу сразу представлена мотивирующая картина: интервью успешного рубинового VIP-консультанта Faberlic. Мария, которая является одновременно бизнес-леди и мамой, делится своим опытом и секретами успеха, которые могут помочь каждому.



В курсе присутствует как теория, так и практика. Однако, особенностью курса «Искусство коммуникации. Первый контакт с потенциальным Клиентом и Консультантом» является их объединение в общее целое, то есть теория в курсе вшита в практические задания. Таким образом, прохождение курса не отягощает процесс обучения, а наоборот располагает к изучению. Слушателю необходимо пройти задания: позвонить, провести беседу с разными людьми, вполне возможно назначить встречу и только потом получить подробный комментарий по проделанной работе с целью закрепления материала. Поэтому в данном курсе освоение материала происходит эффективнее, в соответствии со всем известной аксиомой - "Запоминается последнее".

По мере прохождения курса выстраивается сразу несколько задач: они фиксируются в списке дел, который параллельно выполняет функцию меню. Примечательно то, что в этом курсе представлены основные типы собеседников реально возможные в жизни.

Курс состоит из трех модулей, после каждого из которых представлено мини-резюме для закрепления материала. И только в последнем модуле появляется балльная система. Это сделано для подведения итогов изучения всего курса. К концу курса слушатель уже может оценить свои навыки не только комментариями, а увидев оценку проделанной работе.

Графика курса максимально реалистичная, нет рисованных персонажей, только фото. Тем не менее, дизайнеры предложили интересное решение и представили обычные фото в новом формате: на каждое проделанное задание девушка, от лица которой идет общение, реагирует мимикой - будь то радость, удивление, непонимание. Это также помогает более реалистично воспринимать ситуации, происходящие в курсе.

Инструмент разработки:

Articulate Storyline

Сценарий :

Юлия Брегман

Разработка:

Александр Левушкин

