ШКОЛА РОП

Практический онлайн-курс для руководителей отделов продаж и офисов туристических агентств

От отдельных управленческих действий — к системе управления продажами

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ • ТАРИФ «ПРАКТИКА»

- 6 недель обучения
- 6 последовательных модулей по 5-6 уроков
- 3 групповые онлайн-встречи по 90 минут
- Реальные кейсы туристического бизнеса и рабочие инструменты

Программа разработана для практического применения в работе туристического агентства.

О программе

«Школа РОП» помогает руководителю перейти от решения отдельных вопросов и личных продаж к системному управлению командой, процессами и результатами отдела. Участники учатся читать показатели, организовывать ежедневную работу, развивать людей, повышать качество продаж и закреплять управленческие инструменты в регулярных процессах.

Кому подходит обучение

Действующим РОПам и руководителям офисов. Чтобы систематизировать работу, повысить управляемость отдела и развить команду.

Сильным менеджерам — будущим руководителям. Чтобы освоить новую роль и научиться отвечать за результат команды, а не только за личные продажи.

Собственникам, которые пока сами руководят продажами. Чтобы подготовить сотрудника к постепенной передаче функций РОПа. Основной участник программы — руководитель, а не собственник.

Что участник сможет делать после обучения

- Оценивать ключевые показатели отдела и находить зоны роста.
- Планировать работу команды, ставить задачи, контролировать выполнение и давать обратную связь.
- Выбирать подход к сотрудникам, делегировать и развивать самостоятельность.
- Участвовать в подборе, адаптации и развитии менеджеров.
- Анализировать CRM, воронку, коммуникации и клиентскую базу.
- Организовывать планёрки, One-to-One, стандарты и регулярные процессы.

Итог: РОП может объяснить, что происходит в отделе, какие управленческие действия необходимы и как проверить их влияние на результат.

Программа: 6 модулей

01 Я стал руководителем

Переход из роли менеджера в роль руководителя; задачи и ответственность РОПа; KPI; чтение результатов продаж; колесо компетенций; диагностика «Точка А».

Практический результат: Диагностика текущей ситуации и собственных управленческих компетенций.

02 Ежедневная работа сильного руководителя

Цикл управления; планирование; постановка задач; организация и контроль; обратная связь; мотивация; индивидуальный план развития; сложные разговоры и конфликты.

Практический результат: Модель ежедневного и еженедельного управленческого цикла.

03 Лидерство руководителя

Стили лидерства; ситуационное руководство; транзактный анализ Эрика Берна; коучинговый стиль и модель GROW; делегирование. Бонусный урок: осознанное лидерство и управление собой в сложных ситуациях.

Практический результат: Карта делегирования, выбор подходов к сотрудникам и личный алгоритм действий в сложной ситуации.

04 Команда

Подбор сотрудников; интервью и оценка кандидатов; адаптация; наставничество; корпоративная культура; завершение трудовых отношений.

Практический результат: Карта адаптации нового менеджера и критерии оценки кандидата.

05 Управление продажами в туризме

CRM как инструмент управления; воронка и конверсия; причины потери клиентов; анализ звонков и переписок; тёплая база; повторные продажи; удержание клиентов.

Практический результат: Анализ одного участка воронки или коммуникаций и план улучшения показателя.

06 Система

One-to-One; планёрки; регулярный контроль; регламенты и стандарты; системное обучение и наставничество; операционная система отдела.

Практический результат: Проект операционной системы отдела: встречи, контрольные точки, стандарты и зоны ответственности.

Как построено обучение

Видеоуроки. Последовательное изучение шести модулей в течение шести недель.

Рабочие материалы. Кейсы туристического бизнеса, чек-листы, шаблоны и практические задания.

Живые групповые встречи. Три онлайн-встречи по 90 минут, ориентировочно раз в две недели: разбор ситуаций участников, коучинговые практики и мастермайнды.

Экспертная обратная связь. Обсуждение управленческих решений и итогового плана действий.

Небольшая группа. 12–15 участников для содержательного обмена опытом.

Практический маршрут участника

В начале обучения участник фиксирует «Точку А»: показатели, компетенции и приоритетные задачи. По мере прохождения модулей пробует инструменты в своём отделе. В финале оценивает изменения и формирует дальнейший план управленческих действий.

Следующий шаг

Подготовьте руководителя, который умеет организовать работу команды, видеть причины отклонений и превращать управленческие решения в регулярную практику.

Запись и подробности — на странице курса «Школа РОП» на сайте Coral Business School.