



TAILORED: ПРАКТИЧЕСКИЕ СЕКРЕТЫ САМОЙ ЭФФЕКТИВНОЙ ТРЕНИНГОВОЙ КОМПАНИИ РОССИИ

Тренинги
в нашей стране
уже довольно
давно перестали
быть диковинкой
и сейчас
перестают быть
даже модным
трендом

В сентябрьском номере Coach magazine мы опубликовали результаты рейтинга самых эффективных тренинговых компаний России 2012–2013, который мы готовили несколько месяцев на основе отзывов более ста российских и международных компаний — самых требовательных заказчиков тренингов в нашей стране (читайте № 8 (24) сентябрь 2013). Рейтинг эффективности по результатам опроса по 15 критериям возглавила непубличная и очень необычная компания в этой области — Tailored. Пользуясь случаем, нам удалось взять интервью у управляющего партнера и генерального директора Tailored Константина Кора.

Константин, вопрос по рынку тренингов в России. Какие основные тренды, на ваш взгляд, сегодня существуют?

Я не могу говорить за весь российский рынок, могу лишь поделиться несколькими наблюдениями. На мой взгляд, тренинги в нашей стране уже довольно давно перестали быть диковинкой и сейчас перестают быть даже модным трендом. Причем не только для достаточно искусственных больших западно-ориентированных компаний, но даже для средних и малых по капитализации российских компаний, которые думают о своей эффективности и сотрудниках, от которых она напрямую зависит. Позитивная тенденция состоит в том, что запрос Клиентов становится все более детальным и предметным, направленным на решение конкретной, часто четко сформулированной задачи или ситуации.

Но не все так лугезарно, ведь на рынке тренинга в России, на мой взгляд, по-прежнему большое количество компаний с весьма спорными стандартами качества услуг. Часто такие компании работают, что называется, «по знакомству», но поскольку качество предоставляемых ими услуг неоднозначное, они, так или иначе, влияют в целом на «среднее арифметическое» значение качества предоставления услуг тренинга в России. Тем не менее, появляются и развиваются компании, которые серьезно подходят к делу. Как правило, это компании, которые предоставляют достаточно узкий спектр программ и фокусируются на практике. Верю, что со временем таких компаний станет больше и вместе с этим возрастет повсеместное уважение и доверие к тренинговым продуктам у собственников бизнеса и топ-менеджеров, которые инвестируют в развитие своих людей.

Другой тенденцией сегодня стало привлечение всевозможных развлекательных аспектов в тренинг. Используются элемен-

ты театра, спорта, фотографии, моделирования, различных игр. Если эти «дополнения» напрямую завязаны с результативностью программы и осознанно направлены на достижение целей Клиента, этот тренд безусловно, позитивный, потому что позволяет разнообразить программы развития и обучения. Достойным примером является лицензионная программа БОЛЬШАЯ ИГРА, о которой я рассказывал ранее, и которую ваш журнал начал поддерживать в качестве информационного партнера. С другой стороны, если развлекательная составляющая стоит во главе угла или даже доминирует, эффективности здесь, на мой взгляд, не так много.

Tailored уже достиг высот в обучении и развитии персонала, активно работает с крупнейшими корпорациями России и мира, даже возглавил рейтинг самых эффективных тренинговых компаний. Поделитесь секретами эффективности компании.

Это скорее особенности, и их много. Помимо уникальной для России команды современных тренеров-практиков, фокуса на внутреннего заказчика и практической направленности программ, о которых я говорил ранее, большое значение для эффективности тренинга играет фокус на Клиента и его доверие. У нас в компании, например, есть негласное правило: в одной области на одном уровне мы работаем только с одной компанией на рынке.

На первый взгляд это может звучать абсурдно: зачем же своими руками ограничивать себе возможности сотрудничества с большинством потенциальных Заказчиков? С одной стороны это так, но с другой, мы делаем это, платим эту цену, для дополнительного комфорта и доверия наших Клиентов. Тренер, работая с конкурентами и оставаясь при этом человеком, может без какого-то



умysла в момент дискуссии, обсуждения или иллюстрации инструментов использовать опыт, наработки, аргументы или находки, полученные при работе с прямым конкурентом Заказчика, и наоборот. Не будем забывать, что многие наши Клиенты, будучи лидерами рынка, очень трепетно и внимательно относятся к своей интеллектуальной собственности.

Мы же в Тэйлорд предупреждаем даже саму возможность таких ошибок, и взамен получаем доверие Клиента, которое выражается в предоставлении очень важной для грамотного фокуса тренинговой программы детальной внутренней информации о развитии бизнеса нашего Заказчика, эффективности подразделений и конкретных сотрудников. Кроме того, такой подход позволяет лучше сфокусироваться на конкретном Клиенте, а не звалиться на себя ношу братья за каждый запрос, быстро увеличивая объем клиентской базы, но теряя качество и глубину проработки потребностей и специфики каждого Заказчика. Мы искренне гордимся, что наши Партнеры привлекают нас не «от случая к случаю», а на постоянной основе, когда есть потребность в нашей экспертизе.

А если Клиент вам предложит запрос вне области вашей компетенции, вы за него возьметесь?

Когда запрос Заказчика выходит за границы четырех больших областей, в которых работает Тэйлорд, мы можем в лучшем случае посоветовать кого-то еще из экспертов в этом вопросе, если таковых знаем, но, разумеется, они будут работать по своему контракту.

Это еще одна из особенностей нашей компании — мы не беремся за Клиентский запрос лишь бы взяться, не беремся за то, в чем мы не профессионалы. Это также вызывает доверие и уважение Заказчика и напрямую связано с эффективностью работы Tailored.

При этом бывают случаи, когда Заказчик ставит перед нами необычные и многоуровневые задачи, которые, оставаясь в рамках наших компетенций, далеко выходят за классические задачи тренинга. Некоторые из таких кейсов кратко описаны в нашем журнале на сайте, но одну из таких ситуаций расскажем.

Один наш давний партнер и Заказчик, компания с мировым именем, десятки лет

входящая в Fortune100, обратилась к нам с непостоянным запросом. Одно из ключевых ее подразделений по регулярной внутренней оценке удовлетворенности показало очень низкие показатели мотивации, другое, напротив — показало низкие показатели качества работы по оценке коллег. Ситуация на тот момент в компании была непростая, переходная, поэтому Заказчик обратился к нам с просьбой, используя тренинговые инструменты, деликатно исправить ситуацию, не усложняя ее и не говоря о ней напрямую.

Благодаря доверительным отношениям с Клиентом, мы собрали всю внутреннюю информацию по работе подразделений, провели большую подготовительную работу с внутренними Заказчиками, и в результате сделали отвлеченные на первый взгляд программы. В первом случае — программу по командной интеграции, во втором — по внутреннему сервису, создав условия, когда участники сами определили для себя правила эффективного взаимодействия с другими службами. Следующий опрос удовлетворенности показал ожида-

емые нами результаты, и приятно удивил нашего Заказчика.

2013-й год скоро подходит к концу. Какие важные вехи прошел Tailored за этот год?

Запущено очень много интересных и перспективных проектов в этом году. Например, совсем недавно мы с нашими партнерами отметили первый юбилей Мотивационного Клуба, который мы создали вместе с известной рекрутинговой компанией EMG Professionals.

Идея Мотивационного Клуба — создать качественную площадку для профессионального обсуждения насущных вопросов мотивации персонала, политики компенсаций и льгот, всего того, от чего напрямую

зависит, горят ли глаза у сотрудников компании или они опущены в пол. За последний год к нашему Клубу присоединилось множество компаний, заводов, крупнейших промышленных, торговых, высокотехнологических предприятий из самых разных отраслей.

Особенностью Клуба является то, что каждый раз он проводится на новой площадке, знакомя членов Клуба с различными предприятиями и бизнесами изнутри. Нам удалось привлечь на наши регулярные встречи лучших экспертов-спикеров, обсудить в комфортной обстановке кейсы лидеров рынка и найти множество практических решений.

Ведь качественные практические решения и инструменты — это и есть кредо Тэйлорд.

Мы не беремся за
Клиентский запрос
лишь бы взяться,
не беремся за
то, в чем мы не
профессионалы.
Это также
вызывает доверие
и уважение
Заказчика
и напрямую
связано
с эффективностью
работы Tailored.

