

А. В. Сергеев, Т. Г. Коробенко, А. В. Жукова

Бизнес- тренер

Профессия № 1



 ПИТЕР®

Анна Жукова

Бизнес-тренер. Профессия №1

«Питер»

2012

Жукова А. В.

Бизнес-тренер. Профессия №1 / А. В. Жукова — «Питер», 2012

В наше время бизнес-тренер – это действительно профессия № 1. Перед вами замечательное практическое пособие по ее приобретению. Что нужно для того, чтобы стать преуспевающим бизнес-тренером? Как и где можно научиться вести бизнес-тренинги? Как найти первых и последующих клиентов? Как продвигать и продавать свои услуги? Как способствовать росту гонораров? На эти и многие другие животрепещущие вопросы ответят Алексей Сергеев и его соавторы, опытные и преуспевающие бизнес-тренеры агентства «Мастер-класс», среди клиентов которого Газпромбанк, Джeneral Моторе, Форд Мотор Компани, Тойота, Ниссан, Норильский Никель, Билайн, Мегафон, Ростелеком, Коркунов, Аэрофлот, Лента, Пятерочка, Росгосстрах, Радио-Хит и так далее.

© Жукова А. В., 2012

© Питер, 2012

Содержание

Вместо предисловия	5
Глава 1 Бизнес-тренеры в начале карьеры	6
Кто такие бизнес-тренеры и откуда они берутся?	7
Конец ознакомительного фрагмента.	16

Алексей Викторович Сергеев, Анна Вадимовна Жукова, Татьяна Геннадьевна Коробенко Бизнес-тренер. Профессия № 1

Вместо предисловия

Как появилась на свет книга, которую вы держите в руках?

Как-то на тренерских посиделках в тренинговом агентстве «Мастер-класс» завязалась беседа о карьере тренера. Началось обсуждение – кто из какой сферы пришел в тренинги, с какими сложностями столкнулся на своем пути, кто у кого учился, почему выбрал карьеру тренера. И один из тренеров сказал, что если бы 15 лет назад существовала хотя бы одна книга о том, как тренер может зарабатывать большие деньги, да еще и получать от этого удовольствие, то путь к цели сократился бы в несколько раз!

Так зародилась идея написать книгу для тех, кто собирается стать тренером, кто сознательно выбрал эту профессию, чтобы облегчить им путь.

Мы будем рады, если вы после прочтения узнаете больше о тренинге, о том, какие качества характера присущи уже состоявшимся тренерам, и о том, как можно состояться в профессии бизнес-тренера и иметь стабильный и высокий доход. Если вы хотите, чтобы мы более полно осветили какие-то темы или вопросы, мы будем рады вашим пожеланиям и готовы дополнять, расширять это издание, равно как и писать новые книги для вас. Желаем вам вдумчивого прочтения и приятного путешествия в мир бизнес-тренинга!

Бизнес-тренер Карина Хутаева

Глава 1 Бизнес-тренеры в начале карьеры

Кто такие бизнес-тренеры и откуда они берутся?

Образование и подготовка. Что должен знать и уметь бизнес-тренер? Как использовать имеющиеся образование и подготовку?

Чем отличается бизнес-тренинг от других тренингов

Почему хорошо быть бизнес-тренером

Почему плохо быть бизнес-тренером

Кто такие бизнес-тренеры и откуда они берутся?

Тренинг – это комплекс обучающих методов, позволяющий усовершенствовать навыки, используя собственный опыт.

Людей, проводящих тренинг, называют тренерами, или бизнес-тренерами.

Бизнес-тренер – это тот, кто выполняет заказы бизнеса.

Бизнес-тренер – энергичная личность, умеющая занять нейтральную позицию в развитии навыков группы в контексте бизнес-задач.

Давайте задумаемся: каков главный инструмент тренера? Большинство специалистов сходятся во мнении, что это – его Личность. Вот почему важно правильно выбрать тренера, подходящего именно вашей компании. Мы уверены, что у каждой компании есть свой тренер или тренеры. Не штатный сотрудник, а человек, подходящий по духу, культуре только этой организации. Соответствие тренера компании и наоборот – важный вопрос, потому что тренер оказывает сильное влияние на организационную культуру и персонал. Манерами, стилем, содержанием занятий тренер задает определенную модель поведения, выступает в качестве своего рода образца. Отвечая на вопрос «кто такой тренер и каково его место в тренинговом процессе?», имеет смысл помнить, что существуют две общие тенденции: тренер – центр группы; тренер – равный среди равных в группе. Выбирая тренера для тренинга навыков, уместно руководствоваться принципом «тренер – равный среди равных». Единственное его отличие в этом случае от других участников группы – его функция, поскольку его задача заключается в том, чтобы создать контекст для изменения других людей. Тренер всегда находится рядом с участниками группы, но не впереди. А кто же впереди? Более успешные участники, образцовые люди. Такая позиция, как нам представляется, наиболее адекватна задачам тренинга навыков.

Для многих из тех, кто стал сегодня успешным бизнес-тренером, точкой отсчета оказалось начало 1990-х. Именно это время они рассматривают как поворотный момент и в истории страны, и в своей карьере. По словам бизнес-тренера Дмитрия Дмитриева, «жизнь в эпоху перемен вкупе с патриотическими чувствами подтолкнули к желанию сделать что-то, что поможет нашей стране стать одним из лидеров мировой экономики».

В этот период появились новые возможности, открылись перспективы для личного обучения и развития, участия в различных национальных и международных проектах.

Удачно попала в «волну» целого образовательного движения в стране по инновационным интерактивным технологиям в 90-х гг. теперь уже прошлого века. Была и разработчиком, и методистом, и экспериментатором, и педагогом... Образование казалось тем рычагом, которым можно перевернуть мир! Это был ключевой период встреч, испытаний, азарта сделать новое и очень важное!..

(Светлана Баронене, бизнес-тренер)

Каждый успешный тренер прошел свой уникальный путь. Какие жизненные этапы, какие события привели к профессии тренера? Для одних это была возможность получить образование в области психологии, педагогики, возможность учиться у известных западных и отечественных специалистов, проходить стажировки за рубежом. Другие совершенно неожиданно для себя почувствовали, что это их призвание, а кто-то был просто вынужден решать материальные проблемы, т. е. первоначально это был скорее вопрос выживания, чем карьеры.

Уникальная комбинация: Чувашский государственный педагогический университет – две специальности: английский язык и психология, ну и,

конечно, здесь были заложены основы педагогики и методики (интерактивные методы). Основы рыночной экономики – курс профессора Л. У. Гертмениана (Университет Пеппердайн, Калифорния, США), который стал потом моим наставником и другом. Степень кандидата наук – я защищалась по специальности «Психолингвистика», дисциплине, развивающейся на стыке нескольких наук, и мой необыкновенно мудрый научный руководитель – Александр Маркович Шахнарович.

Встречи с потрясающими людьми, учителями, которые направляли свои усилия на развитие людей, организаций, компаний, регионов, стран, мира
(Евгения Шамис, бизнес-тренер).

Когда я работал в компании Wrigley в должности торгового представителя, ко мне обратился мой руководитель с просьбой провести для торгового отдела небольшой семинар, цель которого – пропитать коллектив «духом Wrigley». Встреча длилась часа три и включала информацию об истории компании, о стандартах работы, интересные факты.

Как уж там все прошло – не знаю, помню одно: у меня появилось *знание*, железобетонная уверенность в том, что именно этим делом мне стоит заниматься. Почти мистика. С тех пор я занимаюсь только проведением и созданием обучающих программ
(Владислав Коробейников, бизнес-тренер).

Попробовал провести семинар – получилось, понравилось, загорелся. Кроме того, мои родители – педагоги; общаясь в педагогической тусовке, понял, что это безумно интересно – видеть развитие людей и развивать их
(Илья Глазырин, бизнес-тренер).

Многие успешные тренеры ранее занимались преподавательской, научной деятельностью, психологическим консультированием, кто-то работал топ-менеджером, кто-то – торговым представителем, социологом, учителем, кому-то удалось попробовать себя в нескольких сферах – от вожатого до директора по персоналу. Кто-то начал проводить тренинги еще молодым – лет с двадцати, а кто-то – в более зрелом возрасте, когда уже появился профессиональный и жизненный опыт.

Путь тренера – это путь поиска, сомнений и открытий, кризисов и преодоления трудностей, личного развития и деятельности, направленной на развитие других.

С какими трудностями сталкивались тренеры в своей работе? В первую очередь – с отсутствием ясного представления о сути тренинга, способах и причинах его проведения. Причем зачастую этого не понимали ни те, кто начинал проводить тренинги, ни клиенты.

[Существовала] необходимость объяснять клиентам начала 90-х гг. пользу и необходимость тренинга, которые только в последние годы стали для всех явными и очевидными
(Дмитрий Дмитриев, бизнес-тренер).

У многих тренеров трудности возникали потому, что не было позитивного опыта проведения тренингов, мешал стереотип восприятия тренеров клиентами: если молодой, то чему научит? Это, как правило, связано с обретением уверенности в себе, развитием способности обучаться самостоятельно, умением принимать решения:

С каким багажом я вышел в «люди»? За моей спиной было обучение в Институте тренинга... Это сейчас – куча литературы, тренинги для тренеров, на любой вкус и цвет. Персональные стажировки и пр. Тогда же выходил в

жизнь, в среду, где о тренингах-то почти ничего не знали. И многому пришлось научиться самому: придумывать, создавать, продавать, управлять энергией реальной группы, ставить на место саботажников, решать и предотвращать конфликты, не подставляться и многому, многому другому...

(Александр Савкин, бизнес-тренер)

Когда начал активно работать не только и не столько с тренинговыми проектами, появились трудности содержательного характера, так как я понимал, что не все известные мне инструменты могли помочь решить задачи – пришлось постепенно учиться изобретать новое и становиться не только тренером, но и консультантом

(Александр Улесов, бизнес-тренер).

Один тренинг отношу к разряду «боевых крещений». 1999 г., 20 председателей колхозов, «оставшихся в живых» после наших системных реорганизаций в сфере собственности, смены идеологических ориентиров; дотационное сознание и глубокая человеческая безысходность, точнее, крик:

«Нас кинули», возраст «после 50...». Работаем над «пробуждением» менеджерского мышления... Эти суровые, все повидавшие и ни во что не верующие мужики и бойкая девушка, знающая, «как надо продавать яйца перед пасхой»... Кто кого?

В первый день у меня было стойкое ощущение, что на меня катится каток, которым утрамбовывают асфальт... Устроили мне проверку по всем сельскохозяйственным «компетенциям»:

- А с какой стороны надо к корове подходить, чтобы подоить?
- А какие бывают корма?
- А что значит «вёдро»? И прочее.

Спасло то, что все свое детство проводила в деревне у бабушки – и коров пасла, и доить умела, и в сенокос сено ворошила, гребла и копны на лошади к стогу подвозила. Проверку на <...> прошла. На второй день работали по плану.

Ничто в жизни тренера не бывает лишним...

(Светлана Баронене, бизнес-тренер)

Кроме того, очень важный фактор – необходимость работать в команде, чтобы обрести опыт сотрудничества.

Создание первой компании с партнером, когда не хватало опыта взаимодействия в сложных ситуациях, умений распределять ответственность между несколькими людьми. Быть настоящими партнерами – здорово, но очень ответственно.

Мудреное это дело (Евгения Шамис, бизнес-тренер).

Для того чтобы стать высококвалифицированным тренером, необходимо не только учиться многому самому, но и постоянно совершенствовать свое мастерство. Многие тренеры считают, что возможность учиться у известных отечественных и западных специалистов стала отправной точкой в их тренерской карьере.

Мои основные учителя – Моника Барбара Херманн, Рольф Майер, Гита Кнауэр. Весьма полезным было совместное проведение тренингов с Аллой Новиковой – это обогатило нас обоих.

Многое дала возможность учиться у Виктора Франкла, Карла Роджерса, Марии Дюркгейм, Арнольда Минделла, Федора Василюка и многих, и многих других
(*Дмитрий Дмитриев, бизнес-тренер*).

Совершенно точно «бациллу заразительного технологического действия бизнес-тренерства» получила от Марка Кукушкина (мы с ним из Томска – были в пионерских штабах-лагерях, потом вместе учились на философском и как-то до сих пор существуем в одной системе координат), а теперь «положительные заряды» – от коллег, участников тренинга (с некоторыми активно развиваются отношения), и... от жизни...
(*Светлана Баронене, бизнес-тренер*)

Карьеру тренера можно рассматривать как череду кризисов и побед. Именно преодоление кризисов ведет к победе, в первую очередь над собой. Трудности, с которыми сталкивается тренер, способствуют личностному развитию, преодолению своих ограничений, стимулируют поиск новых возможностей. Тренерский подход к неудачам заключается в том, чтобы исключить даже само слово «неудача» из лексикона. Это скорее просто урок и опыт.

Однажды мой клиент настоял на том, чтобы включить очень большое число тем в тренинг. Причем, как всем понятно, из лучших побуждений. Это был один из моих самых первых бизнес-проектов нового уровня. Я поддалась на уговоры клиента.

А потом поняла, что могла активнее настаивать и убедить в целесообразности сокращения числа тем. Что теперь и делаю. Вне зависимости оттого, как сильно хочется получить проект
(*Евгения Шамис, бизнес-тренер*).

В карьере каждого тренера есть особенные события, моменты, которые связаны с профессиональными успехами. Значительными достижениями в своей работе тренеры считают завоевание доверия у участников тренинга, особенно в работе с «тяжелыми» группами или отдельными людьми, когда клиенты используют полученные знания и навыки на практике, внедряют и совершенствуют разработанные в рамках тренингов проекты. Зачастую результаты своего труда тренеры оценивают по тому, какую экономию получают компании после внедрения тренингового проекта.

Практика показывает, что в большинстве случаев успех тренера в работе с клиентом во многом зависит от того, насколько точно была проведена диагностика запросов и потребностей.

Сложный консультационный и тренинговый проект по формированию системы кружков качества в «Юкосе» привел к тому, что ежемесячная экономия достигла 60 000 000 руб. в результате проекта, в котором принимали участие 4 тренера и 600 представителей заказчика. Это было первое внедрение подхода 6 сигм в нефтяной отрасли в мире
(*Дмитрий Дмитриев, бизнес-тренер*).

Профессионализм тренера определяется способностью работать с самыми разными заказчиками, умением устанавливать с ними контакт, выстраивать длительные отношения, которые в конечном счете приносят выгоду обеим сторонам. Среди заказчиков встречаются тяжелые клиенты, работа с которыми вызывает у тренеров трудности. Кто же оказывается тяжелым клиентом для тренеров? В первую очередь это те заказчики, которые проявляют свою некомпетентность в профессиональной сфере.

Самые тяжелые заказчики для меня – это сотрудники бизнес-организаций, не владеющие деловым этикетом и нарушающие деловую культуру; не компетентные в вопросах обучения и развития персонала, но претендующие на роль знатоков
(*Вера Кобзева, бизнес-тренер*).

Случаются в работе бизнес-тренеров и непредвиденные, нестандартные ситуации. Они позволяют начинающему тренеру получить опыт и понять, насколько важно тщательно готовиться к каждому тренингу.

Мой самый безумный заказ – это проведение Нового года в одной из компаний-клиентов Тренингового агентства «Мастер-класс», когда мне пришлось (по чужому сценарию) быть в роли пионерки с красным галстуком и учить плясать народ, который был порой гораздо старше меня, под советские комсомольские песни. Народ был выпивший, естественно, и пляски эти более походили на пляски перед костром в древние времена, а не на приветственный танец пионеров, посвященный дружественным народам.

Безумный – потому что ума в самом празднике было мало.

Также как и моего ума, когда я соглашалась быть ведущей по чужому сценарию. Так я поняла, что сценарии в жизни должны быть только свои!
(*Карина Хутаева, бизнес-тренер*)

Существуют ли приятные для тренера заказы? Практика показывает, что да. Приятные заказы – это не те, что приносят большие гонорары или дают возможность провести тренинг в престижной компании для топ-менеджмента. Как правило, это работа с интересной группой, члены которой не только обучаются с большим энтузиазмом, но и заряжают тренера своей энергией, своим желанием учиться и развиваться.

Однажды подобралась потрясающая группа на корпоративном тренинге по переговорам. После тренинга я пошутил над эйчаром, спросив: «Сколько будет стоить провести еще тренинг с этой группой?»

Для меня приятный заказ – это когда работа с группой дает массу сил и энергии
(*Юрий Анцишкин, бизнес-тренер*).

В этом году я провела серию бизнес-тренингов по публичному выступлению для сотрудников Сбербанка России. Я получила огромное удовольствие от тренингового процесса и результатов – новых деловых навыков участников уже после второго тренингового дня
(*Вера Кобзева, бизнес-тренер*).

Как приятные, так и менее приятные заказы приносят свои плоды. Для тех, кто только собирается стать бизнес-тренером, одним из существенных является вопрос оплаты труда тренера. Какие же гонорары получают бизнес-тренеры?

Свои рекордные гонорары тренеры оценивают по-разному. Вот несколько примеров: в день – 1500 евро, за 4 часа работы – 30 000 руб., 20 долларов в минуту...

Однако высокопрофессиональный тренер оценивает свой труд не только по материальному вознаграждению. Это может быть и благотворительность, и обмен услугами.

Однажды попала на таможню, так как надо было растаможивать пригнанную машину. И так все там оказалось неотстроено с точки зрения

информационной логистики и системы работы с клиентами... что пошла к начальнику таможни предлагать, «как реорганизовать рабкрин»¹.

Оценка консультации (точнее – результат отказа от навязчивого предложения) – мгновенное оформление машины!!!
(Светлана Баронене, бизнес-тренер)

По роду работы тренеру приходится встречаться с новыми людьми разного образовательного и профессионального уровня, с разным социальным статусом, разных культур. Поэтому на тренингах возникают непредсказуемые ситуации, которые тренер вынужден решать быстро, тактично, чтобы не помешать работе группы и ни в коем случае не вызвать агрессию со стороны участников.

Практически у каждого тренера есть своя подобная история.

Один раз я вел тренинг на Северном Кавказе (Дагестан). И участники очень странно себя вели,

смотрели на меня и молчали, время от времени некоторые участники что-то «на своем языке» быстро говорили другим участникам, потом все смолкали и опять молча смотрели на меня. Когда я в перерыве спросил одного участника, все ли им понятно, то он мне ответил: «Саша, это наш бол – мы не знаем русского!». А меня об этом даже не предупредили!

(Александр Улесов, бизнес-тренер)

На одном тренинге участник, говоря о деятельности менеджмента, употребил слово «подвиг», поставив ударение на втором слоге. Мне удалось включить это понятие в процесс тренинга.

Самое интересное заключается в том, что слово «подвиг» с ударением на втором слоге вполне может заменить слово «тренинг»

(Юрий Анушкин, бизнес-тренер).

Мне нравится коллекционировать забавные истории на тренингах, смешные высказывания, забавное поведение участников и просто веселые случаи. Это я считаю интересным. Вот, например, одна довольно серьезная участница тренинга в городе Череповце настолько была вовлечена в работу, что на второй день пришла с бигуди на голове! Или – в тренинге для руководителей участвовали две подруги: начальник, крупная властная дама, и ее заместитель – полная ее противоположность, худенькая и высокая. В разминочной игре она так вошла в азарт, что убрала стул из-под своей начальницы, когда та собиралась на него приземлиться, – та, естественно, рухнула на пол, при этом громогласно выкрикивая непотребства! Вот вам и заместитель!

А вот, например, интересные выражения профессора Н. А. Бубновой, дамы с медицинским образованием. При проведении совместного с ней тренинга для сотрудников аптек я слышала следующие фразы:

«Женщины, больные беременностью...»;

«У негрятянок этих клапанов – хоть пруд пруди...»;

«Девки с юбочкой чуть ниже паховой складки...»;

«Высота унитазы – профилактика вен. заболеваний»²;

¹ Понимаю, что многие молодые люди в школе работы Ленина не проходили, поэтому поясню: в его статье «Как нам реорганизовать Рабкрин» говорится о неэффективной работе Рабоче-крестьянской инспекции. – *Примеч. авт.*

² Подразумеваются заболевания вен. – *Примеч. авт.*

«У меня дача в “надрывпопстрое” – лучшее место в Европе»;
«После нашего лечения “летишь”, и все хорошо...»;
«Патология механизмов венозного разврата...»;
«Я в институте первый раз сделала грыжу и была очень довольна...»³;
«Сейчас у нас рожи – масса!!!»⁴;
«Охладился – возникла рожа!»;
«Поссорилась с мужем – опять возникла рожа!»;
«Выпил две капсулы “Антистакса” – и чувствуешь себя хорошо... как после трех бутылок вина...»;
(комментируя слайд) «Вот тут лежит мой любимый лимфатический сосудик, вот тут вдали лежит, бедненький...»
(Карина Хутаева, бизнес-тренер)

Тренеры любят смех. Почему? Скорее всего потому, что с помощью юмора можно увидеть свои слабые стороны и попытаться превратить их в преимущества, можно быстро и непринужденно создать дружественную атмосферу даже в самом «холодном» коллективе. У многих тренеров есть арсенал любимых баек, анекдотов, афоризмов, высказываний.

Муж и жена отдыхают на озере. Муж любит рыбалку, у него с собой лодка, в которой лежат снасти.

Как-то муж уехал в город, и жена осталась одна.

Она решила взять лодку мужа, выплыть на середину озера и почитать книгу. Так и сделала – лежит, читает.

Подплывает к ней рыбинспектор и говорит, что в это время запрещена рыбалка даже на удочку и он ее сейчас арестует. Женщина возражает: дескать, она читает книгу, а к снастям даже не прикасалась. На что инспектор резонно отвечает: неважно, у нее весь инструментарий с собой и на этом основании он ее задерживает. Тогда женщина заявляет, что если он это сделает, то она подаст на него в суд за сексуальное домогательство. Инспектор удивляется и возражает, говорит, что даже не притронулся к ней. «Да, – отвечает женщина, – но у вас весь инструментарий с собой»

(Владислав Коробейников, бизнес-тренер).

* * *

Любимым анекдотом стал ответ одного из моих уважаемых клиентов.

Однажды, проводя диагностическое интервью с руководителем крупной торговой компании, я спросила: «Скажите, что должно измениться в знаниях и умениях персонала после бизнес-тренинга?» Руководитель ответил: «Я хочу, чтобы после вашего обучения у моих подчиненных повысилось бизнес-либидо»

(Вера Кобзева, бизнес-тренер).

³ Речь идет об операции. – Примеч. авт.

⁴ Имеются в виду рожистые воспаления. – Примеч. авт.

* * *

В действительности все не так, как на самом деле...
(Юрий Анушкин, бизнес-тренер)

* * *

Анекдот, рассказанный одним из участников на тренинге «Эффективное деловое общение» и иллюстрирующий Гарвардскую модель переговоров.

Один грузин говорит другому:

– Гоги, слушай, у тебя есть машина, у меня есть машина, а у Ваню нет машины, давай ему ее купим.

Русский говорит другому:

– Вася, слушай, я сидел, ты сидел, а Петя еще не сидел, давай его посадим...

(Карина Хутаева, бизнес-тренер)

* * *

Приходите к подушке куриную голову. Готово? Хорошо, теперь позвоните 03 и вызовите «скорую»... Приехали? Замечательно! А теперь попробуйте объяснить, зачем вы все это сделали...

* * *

– У меня девушка – учительница начальных классов.

– Ну и что?

– А вот что: «Дорогой, когда целуешься язычком, не причмокивай, одежду снимай аккуратно, в постели не горбись. Все, спасибо, садись, четыре...»

(Федор Микушин, бизнес-тренер)

* * *

Сбор резюме на вакансии в крупную международную компанию – бренд. Приходит около 1000 резюме. Молодой кадровик, потирая руки: «Сейчас мы их все проанализируем и выберем лучших!» Старый кадровик берет из середины половину стопки и отправляет в шреyder. «Шеф! Что вы делаете, шеф?! А вдруг среди них были классные кандидаты?!» Бывалый отвечает: «Ты сам подумай, ну зачем такой компании, как наша, – неудачники?»

(Дмитрий Дмитриев, бизнес-тренер)

* * *

Приходит мужик к врачу.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.