



**Владелец кейса**

**ИП Бочкова М.В.**

Агент-предприниматель,  
бизнес-модель «самоагент»

**Спикер**

**Бочкова Марина Васильевна**

ЛПР

## Агенты учат агентов. Сила равных.

Как программа наставничества "Агент-Агенту" увеличила продажи новичков на 40% и сократила текучесть в два раза

**Сроки**

Март-май 2025

Статус проекта: внедрен

### Контекст - какую проблему решали в рамках кейса

- Создать устойчивую систему быстрой и качественной адаптации новых агентов, используя опыт действующих агентов, для роста продаж и снижения текучести кадров.

### Какие цели и задачи ставили

- Сократить срок выхода новичка на первую сделку с 3-4 недель до 1-2 недель.
- Повысить конверсию продаж у новичков в первые 90 дней работы минимум на 30%.
- Снизить уровень текучести агентов со стажем до 3 месяцев на 25-35%.

### Что сделали/реализовали

- Создана постоянно пополняемая база знаний из 50+ реальных кейсов и скриптов.
- Повысился уровень доверия и сплоченности в коллективе. Новички чувствуют поддержку, а опытные агенты – свою значимость.
- Сформирован кадровый резерв: двое наставников после пилота получили повышение до супервайзеров.

### РЕЗУЛЬТАТЫ

#### Что стало лучше и насколько

Рост конверсии	Конверсия в продажу у новичков, участвующих в программе, выросла на 40% по сравнению с контрольной группой новичков, которые проходили стандартное обучение без наставника
Скорость адаптации	Средний срок выхода на первую сделку сократился с 24 дней до 9 дней
Снижение текучести	Текучесть среди новых сотрудников за первый квартал снизилась на 30% (из группы в 10 человек уволился только один, тогда как обычный показатель – 4-5 человек)

#### Благодаря этой практике я смогла...

- Доказать, что горизонтальное обучение работает эффективнее любых приказов
- Создать живую экосистему, где агенты учат агентов, где новички начинают перерастать своих учителей

#### Мой дополнительный доход составил...

**+180 тыс руб**  
за 3 мес. с момента запуска

### ЧЕМ МОЙ ОПЫТ МОЖЕТ БЫТЬ ПОЛЕЗЕН ДРУГИМ АГЕНТАМ

Данный кейс доказывает, что инвестиции во внутреннее наставничество окупаются за 2-3 месяца. Эта программа:

- Масштабируема: Ее можно легко развернуть в любом региональном отделении без привлечения дорогих внешних тренеров.
- Экономически эффективна: Снижает затраты на подбор агентов и ускоряет получение прибыли от новичков.

### ЧТО МОЖНО РАЗВИТЬ/УЛУЧШИТЬ В МОЕМ КЕЙСЕ

Дальнейшее развитие кейса в создании единой цифровой платформы для подбора наставников и запуске «Академии наставников», чтобы готовить кадровый резерв системно



## Агенты учат агентов. Сила равных.

Описание проекта [Как это было реализовано]

Проект стартовал как пилотный в марте 2025 года в одном из отделений продаж. Мы исходили из гипотезы, что самый ценный ресурс обучения – это не теория, а «живой» опыт бойцов передовой.

Этапы реализации:

1. Отбор наставников (февраль 2025). Мы не просто назначили лучших продавцов. Мы искали агентов с высокими показателями и развитой эмпатией, желанием делиться опытом. Отобрали 5 человек.
2. Разработка системы мотивации. Наставник получает:
  - Фиксированный бонус за ученика.
  - Процент от продаж ученика первые 2 месяца (5%). Это ключевой момент: наставник напрямую заинтересован в успехе новичка.
3. Формирование групп (март 2025). За каждым наставником закрепили по 2 новых агента (всего 10 человек).
4. Запуск механики «равный-равному»:
  - Первая неделя – «Тень»: Новичок сидит рядом с наставником, слушает звонки, ходит на встречи. Наставник комментирует действия и объясняет логику.
  - Вторая неделя – «Наоборот»: Новичок работает сам, наставник наблюдает и корректирует через чат или шепотом, не вмешиваясь в диалог.
  - Еженедельные «разборы полетов»: Разбор сложных возражений, прослушивание записей звонков ученика, ролевые игры.
5. Инструменты:
  - Создано WA-сообщество «Библиотека страхов», куда наставники скидывали реальные сложные возражения и свои удачные ответы.
  - В CRM проставлены теги, чтобы отслеживать сделки, сделанные при поддержке наставника.