

Ukázka talentového programu

Program: Z operátora lídrem

Tento program vznikl jako odpověď na konkrétní potřebu: připravit skupinu vybraných operátorů zákaznického centra na roli teamleadera. Primárním cílem není absolvování školení, ale transformace mindsetu, dovedností a návyků potřebných pro efektivní vedení týmu v provozních podmínkách.

1. Cílová skupina

- Interní zaměstnanci s min. 12 měsíční praxí na pozici operátora.
- Stabilně nadprůměrné výsledky (KPI, zpětná vazba, absence).
- Projevují zájem o další rozvoj nebo byli nominováni nadřízeným.
- Schválení účasti probíhá na základě krátkého motivačního rozhovoru + předvýběru na základě dat.

2. Cíl programu a očekávané výstupy

Cíle:

- Rozvoj schopnosti převzít vedení menšího týmu (např. směna, týmový úsek).
- Zvládnutí každodenní operativy v roli vedoucího (sledování metrik, řešení incidentů, motivace týmu).
- Získání kompetencí pro poskytování zpětné vazby, nastavování hranic a řešení konfliktů.
- Osvojení leadership mindsetu („nejen dělat, ale vést“).

Výstupy:

- Absolvent dokáže samostatně vést týmovou směnu.
- Má za sebou zkušenost s miniprojektem a jeho prezentací vedení.
- Je připraven být zařazen do nástupnického systému na pozici teamleadera.

3. Struktura rozvoje

Školení (hard & soft):

- Manažerské základy: vedení lidí, motivace, přechod do vedoucí role
- Zpětná vazba, vedení náročných rozhovorů
- Time management a práce s prioritami
- Základy práce s metrikami (KPI, NPS, SLA)
- Zvládání stresu a změn v provozu

Mentoring:

- Každý účastník má přiděleného zkušeného teamleadera jako mentora.
- Cílem je reflexe konkrétních situací, normalizace zkušeností a kultivace vlastního stylu vedení.

Stínování (shadowing):

- Účastníci sledují práci dvou různých vedoucích.
- Fokus na rozhodování, způsob komunikace, delegování, přístup ke krizím.

Individuální koučink:

- 3 strukturovaná sezení zaměřená na osobní rozvojové cíle, sebereflexi a zvládání přechodového období.

Rozvojový úkol:

- Návrh a realizace drobného zlepšení (např. změna v přehlednosti reportů, nová forma týmových meetingů).
- Prezentace vedení a zpětná vazba.

4. Časové rozvržení (6 měsíců)

Měsíc	Klíčové aktivity
1.	Úvodní workshop, výběr mentorů, stínování
2.	Školení: vedení týmu + mentoring, koučink

3.	Školení: zpětná vazba, zahájení projektu
4.	Koučink, mentoring, stínování 2. kolegy
5.	Školení: time management a metriky, příprava výstupů
6.	Prezentace projektu, závěrečný koučink, návrh dalšího rozvoje

5. Návaznost a zapojení po ukončení

- Absolventi jsou preferovaní kandidáti pro výběrová řízení na pozice teamleadera.
- V případě absence volné pozice jsou zapojeni do meziprogramů (projekty, stínování jiných oddělení).
- Dlouhodobá spolupráce s mentorem může pokračovat dobrovolně.
- Absolventi jsou zařazeni do interního Talent Poolu.

6. Doporučení k použití

Tento program lze použít jako šablonu nebo inspiraci pro tvorbu obdobného rozvojového konceptu v jiném prostředí. Jeho výhodou je kombinace formálního vzdělávání s individuálním doprovodem a reflektivní praxí.