

IMPACT
financial services

MANAGERS HANDBOOK **2025**

- *Showcasing how our organization's efforts positively impact individuals and communities.*

Prepared by:

Impact Financial Services


[impactfs.uk](https://www.impactfs.uk)

Kim jesteśmy jako liderzy?

W Impact Financial Services wierzymy, że manager to lider służebny – ktoś, kto idzie pierwszy, nie po to, by być z przodu, ale by wskazać kierunek i ułatwić drogę innym. Nie jesteśmy szefami. Nie jesteśmy tylko nadzorcami wyników. Jesteśmy ludźmi od ludzi.

Lider w Impact to:

- osoba, która zna siłę rozmowy i obecności,
- ktoś, kto potrafi zauważyć potencjał tam, gdzie inni widzą tylko brak doświadczenia,
- mentor, który wspiera i inspiruje zamiast oceniać i rozliczać.

 Twoja rola jako managera to nie tylko zapewnić wyniki, ale też zadbać o to, kim stają się Twoi doradcy w trakcie drogi do nich.

 Czym różni się manager od „nadzorcy”?

Nadzorca:

- sprawdza liczby,
- rozlicza z godzin i raportów,
- koncentruje się na błędach,
- zadaje pytania typu „dlaczego jeszcze nie zamknąłeś?”, „czemu masz tylko jedno spotkanie?”

■ Manager Impact:

- koncentruje się na człowieku,
- zadaje pytania typu: „co Ci pomaga?“, „co Ci przeszkadza?“, „jak mogę Cię wesprzeć?“
- zna realne życie doradcy, jego styl pracy i mentalność,
- dba o klimat w zespole, zanim pojawią się liczby.

📌 Zasada:

Nie chodzi o to, by pchać ludzi do przodu, ale o to, by budować przestrzeń, w której sami chcą iść dalej.

💡 Wartości managera w Impact

- Empatia
 - Rozumiesz, że doradca to nie robot.
 - Umiesz słuchać i widzisz więcej niż tylko statystyki.
 - Reagujesz na zmęczenie, stres, życie prywatne – bez oceniania.
- Odpowiedzialność
 - Wiesz, że wyniki są ważne – ale nie kosztem zdrowia zespołu.
 - Ustalasz jasne zasady i trzymasz się ich – ale z człowieczeństwem.
 - Reagujesz, kiedy trzeba – ale nie boisz się rozmowy.
- Rozwój
 - Regularnie uczysz się nowych rzeczy.
 - Sam uczestniczysz w ADA, Impact Practice, spotkaniach z klientami.
 - Czytasz, pytasz, testujesz – nie boisz się pokazać, że jeszcze nie wiesz wszystkiego.

● Prowadzenie przez przykład

Nic nie działa lepiej niż autentyczność.

Manager Impact to osoba, która:

- sama zamyka spotkania i rozmawia z klientami – bo wie, że nie wystarczy mówić, jak to się robi,
- prowadzi warsztaty – dzieląc się wiedzą i błędami,
- pokazuje swoje KPI – i przyznaje się do trudniejszych okresów,
- wspiera team mentalnie i praktycznie – czasem jednym zdaniem, czasem wspólnym dzwonieniem, czasem wspólną kawą.

📌 Jeśli chcesz zbudować autorytet, pokaż, że:

- potrafisz działać,
- potrafisz rozmawiać,
- potrafisz też czasem zamilknąć i po prostu być obok.

🌟 Podsumowanie

Bycie managerem w Impact to:

- relacja, nie hierarchia,
- misja, nie kontrola,
- wpływ, nie presja.

W Impact nie chodzi o to, ilu ludzi masz „pod sobą”.

Chodzi o to, ilu ludzi rozwinęło się przy Tobie.

EMPATIA

- Nie każda osoba w Twoim zespole działa na tym samym poziomie emocjonalnym, motywacyjnym czy życiowym. Empatia to nie pobłażliwość, ale zdolność spojrzenia z innej perspektywy.
- Manager empatyczny pyta: "Co się u Ciebie dzieje?" zamiast "Dlaczego znowu nie zrobiłeś wyniku?"

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- Lider bierze odpowiedzialność za wynik całego zespołu – ale też za atmosferę, rozwój i zdrowie psychiczne swoich ludzi.
- Nie odsuwa się od problemów – ale też nie bierze wszystkiego na siebie. Umie delegować, rozmawiać, wymagać z klasą.

ROZWÓJ

- Manager nie może zatrzymać się w miejscu. Uczestniczy w szkoleniach, czyta, rozwija kompetencje miękkie i twarde. Rozwój zespołu zaczyna się od rozwoju lidera.
- Dbą też o rozwój swoich doradców, ale nie przez presję, tylko przez motywację i wyznaczanie ścieżek.

Prowadzenie przez przykład.

Autorytet managera nie bierze się z tytułu, ale z postawy.

Wartości managera w Impact.

● Manager w Impact:

- samodzielnie odbywa spotkania z klientami (jeśli nadal doradza),
- aktywnie uczestniczy w szkoleniach, Impact Practice i sesjach ADA,
- nie spóźnia się, nie odwołuje spotkań z zespołem bez powodu,
- przyznaje się do błędów i pokazuje, jak się z nich uczy,
- potrafi mówić "nie wiem" – ale zaraz potem szuka odpowiedzi.

⚠ Lider, który oczekuje działań, których sam nie reprezentuje, szybko traci szacunek. Dlatego każde „oczekuję od Ciebie X” musi mieć swoje odzwierciedlenie w „sam robię X”.

- 📌 Podsumowanie: Manager w Impact to ktoś, kto:
- buduje relacje, nie tylko procesy,
 - rozwija ludzi, nie tylko kontroluje działania,
 - inspiruje postawą, nie tylko słowem,
 - rozumie, że najważniejszym wynikiem jest rozwój drugiego człowieka.

Wartości managera w Impact.

Co to znaczy „prowadzić przez przykład”?

Jedna z najważniejszych zasad w Impact to autentyczność. Doradcy nie patrzą na to, co mówisz – patrzą, co robisz.

Dlatego:

- Jeśli wymagasz aktywności – pokaż własną.
- Jeśli zachęcasz do edukacji – ucz się i dziel.
- Jeśli oczekujesz empatii – rozmawiaj z szacunkiem.
- Jeśli mówisz o rozwoju – pokaż, że sam stale się rozwijasz.

✦ **Manager, który tylko mówi, traci autorytet.**

✦ **Manager, który robi i mówi – staje się liderem.**

Codziennie działania managera-lidera:

- Regularne spotkania 1:1 z doradcami
- Udział w Impact Practice jako prowadzący lub obserwator
- Ocenianie jakości pracy nie tylko po liczbach, ale po procesie
- Wspólna analiza przypadków trudnych klientów
- Codzienna dostępność – poprzez wiadomości, rozmowy, feedback
- Własne cele sprzedażowe – nie tylko nadzorowanie cudzych

🔑 **Podsumowanie:**

Jako manager w Impact tworzysz środowisko, w którym ludzie chcą się rozwijać – nie z obowiązku, ale z przekonania, że warto.

Twoje słowa mają znaczenie, ale to Twoje działania tworzą kulturę.

To od Ciebie zaczyna się „Impact”.

Etap 1: START – motywacja i pierwsze kroki

Charakterystyka doradcy:

Nowy doradca jest pełen entuzjazmu, ale jednocześnie niepewności. Zna teorię z ADA i rozmów rekrutacyjnych, ale nie ma jeszcze praktycznego doświadczenia w pracy z klientem. Nie wie jeszcze „jak to będzie wyglądać naprawdę”.

Cele tego etapu:

- Zdobyć pierwszych doświadczeń z klientem (z udziałem managera)
- Pokonanie lęku przed rozmową i prezentacją oferty
- Poznanie systemów (CRM, ProSystem, ProPayment)
- Budowanie pierwszego portfela klientów

Zadania managera:

- Przeprowadzenie induction (teoria + praktyka)
- Poprowadzenie pierwszych 3 spotkań z klientami (obserwacja i feedback)
- Pomoc w przygotowaniu listy kontaktów
- Cotygodniowy check-in 1:1
- Codzienna dostępność przez WhatsApp / telefon
- Przypominanie o celach krótkoterminowych, np. „pierwsze 3 polisy”

Błędy do uniknięcia:

- Zbyt szybkie „wypuszczenie na głęboką wodę”
- Brak informacji zwrotnej po spotkaniach
- Zakładanie, że „skoro był na ADA, to już wie”
- Ocenianie po liczbach zamiast po procesie

Narzędzia:

- Skrypt powitalny dla nowego doradcy
- Lista kontrolna onboardingowa
- Wzory wiadomości do klientów
- Kalendarz onboardingowy na 14 dni

🔍 Charakterystyka doradcy:

Doradca działa już samodzielnie, zaczyna zdobywać pewność siebie, testuje różne formy rozmów. Pojawiają się zarówno sukcesy, jak i pierwsze błędy. To kluczowy moment, by nauczyć się refleksji nad tym, co działa.

🎯 Cele tego etapu:

- Wypracowanie własnego stylu rozmowy
- Zrozumienie swoich mocnych stron i obszarów do poprawy
- Ustabilizowanie liczby spotkań tygodniowo
- Udział w Impact Practice jako ćwiczący
-

📁 Zadania managera:

- Regularne słuchanie nagrań ze spotkań i omawianie ich
- Organizowanie warsztatów praktycznych i odgrywania scenek
- Pomoc w analizie statystyk (ratio, clawback, check calls)
- Podpowiadanie konkretnych zmian do wdrożenia
- Motywowanie do przyjmowania feedbacku

🚫 Błędy do uniknięcia:

- Krytyka bez wskazania alternatywy
- Brak struktury w spotkaniach 1:1
- Porównywanie doradców między sobą zamiast wspierania ich indywidualnych postępów
-

📎 Narzędzia:

- Arkusz analizy rozmowy z klientem
- Szablony feedbacku (co działało / co poprawić)
- Harmonogram ćwiczeń do Impact Practice
- KPI tygodniowe i miesięczne

Etap 3: SAMODZIELNOŚĆ – rozwój portfela

Charakterystyka doradcy:

Doradca zna produkty, potrafi prowadzić rozmowy i osiąga wyniki. Ma już swoją bazę klientów, działa samodzielnie, ale może pojawić się rutyna lub spadek jakości, jeśli nie będzie rozwijany dalej.

Cele tego etapu:

- Stabilizacja miesięcznych wyników
- Budowa mocnej retencji i relacji z klientami
- Umiejętność przyjmowania poleceń (referrals)
- Przygotowanie gruntu pod rozwój zespołu

Zadania managera:

- Regularne omówienie wyników i jakości pracy
- Zachęcanie do brania udziału w szkoleniach zaawansowanych
- Pomoc w rozwijaniu współprac (z księgowymi, agentami itd.)
- Rozmowy o kolejnych krokach kariery (czy doradca chce zostać liderem?)

Błędy do uniknięcia:

- Zostawienie doradcy samemu sobie („bo daje radę”)
- Brak wyzwań – doradca może się „wypalić” bez nowych bodźców
- Nierozpoznanie oznak wypalenia lub spadku zaangażowania

Narzędzia:

- Szablon planu miesięcznego
- Checklisty jakości (retencja, follow-upy)
- Formularz do analizy rekomendacji i źródeł klientów
- Scenariusze Impact Practice dla średniozaawansowanych



Etap 4: LIDER – przygotowanie do prowadzenia zespołu

Charakterystyka doradcy:

Doradca osiąga wyniki, ma dobrą jakość pracy, a także chęć dzielenia się wiedzą. Pojawia się gotowość, by przejąć odpowiedzialność za innych – zostać managerem, mentorem, liderem.

Cele tego etapu:

- Poznanie roli managera „od kuchni”
- Współprowadzenie spotkań i warsztatów
- Udział w onboardingu nowych osób
- Tworzenie własnej mini-struktury

Zadania managera:

- Włączenie doradcy w rekrutację i mentoring
- Omawianie z nim sytuacji z zespołu od strony managerskiej
- Dziel się dokumentacją (plan miesięczny, feedback, struktura rozmów)
- Stawianie wyzwań: poprowadzenie Impact Practice, omówienie KPI nowej osoby, itd.

Błędy do uniknięcia:

- Przekazanie zbyt dużej odpowiedzialności bez przygotowania
- Brak struktury i feedbacku – nowy lider może popełniać Twoje błędy
- Obawa przed tym, że „doradca mnie przerośnie” – to jest sukces!

Narzędzia:

- Handbook Managera
- Szkolenie z rekrutacji i onboardingu
- Szablon rozmowy z nowym doradcą
- Arkusz „Plan rozwoju lidera”

END Podsumowanie:

Zadaniem managera nie jest tylko „zarządzanie wynikami”.
Twoją rolą jest towarzyszenie doradcy w jego rozwoju.

 **Od pierwszego spotkania, przez trudne rozmowy, aż po wspólne prowadzenie zespołu – Impact zaczyna się od Ciebie.**


Struktura współpracy manager–doradca.

Dobra współpraca między managerem a doradcą to nie przypadek – to system. Manager nie jest „ratownikiem do wezwania w kryzysie”, ale regularnym partnerem w rozwoju doradcy. Ta relacja musi mieć strukturę, rytm i jasność ról. Tylko wtedy daje rezultaty – i wyniki, i relacje.

 Jak wygląda tydzień pracy z doradcą?

Dobra organizacja tygodnia to podstawa. Oto przykładowy rytm współpracy z aktywnym doradcą

| Dzień tygodnia | Aktywność | Cel |
|--------------------------------|---|--|
| Poniedziałek | Krótkie 15-minutowe spotkanie onilne / telefon | Ustalenie celów tygodniowych, przegląd kalendarza, przypomnienie o follow-upâcch |
| Wtorek – Czwartek | Samodzielna praca doradcy | |
| Czwartek wieczôr / Piątek rano | Feedback 1:1 lub Impact Practice | Analiza tygodnia, rozmowa o statystycech, wspólne omowienie spotkań |
| Piątek | Raport tygodniowy (KPI, obserwacje, plan na przyszly tydzień) | |
| Raport tygodniowy | Raport tygodniowy (KPI, obserwacje, plan na przyszly tydzień) | Dokumentowanie postępów i dzialan rozwójowych |

 Wskazówka: Jeśli doradca jest nowy, kontakt i wsparcie mogą być codzienne – z czasem przechodzimy do większej samodzielności, ale nigdy do samotności.

Jak wspierać bez mikrozarządzania?

Mikrozarządzanie to największy wróg zaufania. Ale brak wsparcia to jego odwrotność – i również zabija efekty. Idealna relacja opiera się na zasadzie:

"Obecność + struktura + zaufanie"


 Co to oznacza w praktyce?

- Regularny kontakt (nie tylko gdy coś nie działa)
- Jasny podział zadań – manager nie „robi za doradcę”, ale pomaga mu robić lepiej
- Feedback oparty na faktach, nie opiniach
- Swoboda działania, ale w wyznaczonych ramach (cele, etyka, jakość)

Kiedy edukować, a kiedy wymagać?

To jedno z najtrudniejszych pytań managerskich. Kluczem jest obserwacja i wyczucie momentu:

| Sytuacja | Postawa managera |
|---|----------------------------------|
| Doradca dopiero zaczyna | Edukuj, tłumacz, pokazuj |
| Doradca robi błędy, ale próbuje | Edukuj i wspieraj refleksję |
| Doradca zna zasady, ale nie stosuje | Przypominaj i wymagaj |
| Doradca unika pracy / nie podejmuje działań | Wymagaj, rozliczaj, wyznacz ramy |

 Zawsze warto zacząć od pytania:
„Dlaczego to się nie wydarzyło?”

Zanim ocenimy postawę, poznajmy powód.

Jak rozmawiać o wynikach bez presji?

Rozmowy o liczbach są kluczowe – ale muszą być prowadzone z klasą. Wynik to nie ocena człowieka, tylko sygnał o skuteczności działań.

✓ **Model rozmowy:**

1. „Zobaczmy Twoje liczby” – bez emocji, tylko fakty
2. „Jak Ty oceniasz ten tydzień?” – zaproś doradcę do refleksji
3. „Co było najtrudniejsze?” – znajdź przyczyny, nie tylko skutki
4. „Co poprawimy wspólnie?” – pokaż, że jesteś częścią zespołu, nie sędzią
5. „Jaki cel ustalamy na kolejny tydzień?” – zawsze zakończ planem

✗ **Czego unikać:**

- „Co Ty tu robisz?”
- „Dlaczego masz tylko 2 spotkania?”
- „Musisz się ogarnąć, bo to za słabe”

Zamiast tego:

- „Jakie działania możemy dodać, by ruszyć z miejsca?”
- „Z czego jesteś zadowolony, mimo niższego wyniku?”
- „Które działania w zeszłym tygodniu działały najlepiej – co warto powtórzyć?”

Podsumowanie:

„Dobra współpraca z doradcą to nie kontrola – to obecność z intencją.”

Manager, który tylko wymaga, szybko traci zespół. Manager, który tylko wspiera, nie rozwija. Ale manager, który potrafi łączyć wymaganie z empatią – buduje prawdziwy Impact.

 **Wskazówka:** Jeśli doradca jest nowy, kontakt i wsparcie mogą być codzienne – z czasem przechodzimy do większej samodzielności, ale nigdy do samotności.

Szkolenia i warsztaty – Twoje narzędzia.

W Impact Financial Services wierzymy, że rozwój doradcy to nie jednorazowe szkolenie, ale proces, który łączy wiedzę teoretyczną (ADA) z praktycznym warsztatem (Impact Practice). Jako manager, masz nie tylko prawo, ale i obowiązek korzystać z tych narzędzi regularnie – dla dobra doradcy i całego zespołu.

🎯 Jak prowadzić własne Impact Practice?

Impact Practice to warsztaty w małych grupach, które pozwalają doradcom ćwiczyć konkretne sytuacje i schematy rozmów z klientami. Twoja rola to przygotować przestrzeń, dać strukturę i moderować ćwiczenia, a nie tylko "prowadzić wykład".

Co powinno się znaleźć w każdym Impact Practice?

- 🔍 1 konkretny temat (np. jak zbierać rekomendacje, jak rozmawiać o budżecie, jak zamykać spotkanie)
- 🧩 2–3 przykładowe scenki – realne, najlepiej z doświadczeń uczestników
- 💬 Ćwiczenie rozmów 1:1 (doradca – doradca, doradca – manager)
- 🧠 Feedback po każdej scenie: Co było dobre? Co poprawić? Jakie zdanie zadziałało?
- 📝 Notatka końcowa: Co każdy zabiera dla siebie do wdrożenia?

🗺️ Planowanie i dokumentacja spotkań

Impact Practice nie może być „z doskoku”. Twoją odpowiedzialnością jako managera jest planowanie szkoleń z wyprzedzeniem i dokumentowanie frekwencji oraz tematów.

Narzędzia:

- ✅ Checklista tematów do rotacji
- 📅 Plan miesięczny warsztatów
- 📧 Lista obecności
- 📄 Prosty raport po spotkaniu: „Co było ćwiczone, kto był, co ustalono”

Jak korzystać z ADA w planowaniu szkoleń?

impactfs.uk

Adviser Development Academy (ADA) to fundament teoretyczny. Impact Practice to praktyka. Oba elementy powinny działać w tandemie:

| ADA (teoria) | Impact Practice (warsztat) |
|------------------------------|-----------------------------------|
| Zrozumienie procesu | Przećwiczenie rozmowy |
| Szkolenie online / grupowe | Mate grupy, ćwiczenia |
| Wiedza, przykłady, strategia | Scenki, feedback, korekta |
| Gotowość mentalna | Gotowość praktyczna |

➔ Dobry manager korzysta z tematu z ADA jako bazy, a na jego podstawie buduje warsztat.

Temat: *Jak mówić o wartości, nie o składce?*

Czas trwania: 45–60 minut

Cel: *Umiejętność pokazania wartości ubezpieczenia przez historie i porównania.*

Etapy:

- *Wprowadzenie (10 min)*
 - *Krótkie przypomnienie z ADA: co to znaczy mówić o wartości?*
 - *Przykład złej i dobrej komunikacji (filmik / slajd / opowieść)*
- *Ćwiczenia (30 min)*
 - *Scenki: doradca mówi klientowi o polisie – raz skupiając się na kwocie, raz na wartości*
 - *Pozostali dają feedback*
- *Podsumowanie (10 min)*
 - *Co z tego zabierasz?*
 - *Jaką zmianę wdrożysz już jutro?*

Do checklisty: *Czy każdy uczestnik coś powiedział? Czy była wymiana? Czy padł konkretny feedback?*

📌 Rola managera jako prowadzącego.

Dobry warsztat nie potrzebuje „trenera gwiazdy”.
Potrzebuje lidera, który słucha, kieruje i inspiruje. Twoja rola to:

- Utrzymanie rytmu spotkania
- Wspieranie, nie ocenianie
- Zadawanie pytań, które prowadzą do refleksji
- Dbanie o atmosferę: otwartość, zaufanie, zero rywalizacji

✨ Podsumowanie

● Impact Practice to Twoje główne narzędzie rozwojowe jako managera.

Nie musisz być „nauczycielem”, ale moderatorem rozwoju.
Nie musisz znać odpowiedzi, ale pomóż doradcom je odnaleźć.

📌 Pamiętaj:

„Ludzie zapomną, co powiedziałaś. Zapomną, co zrobiłaś.
Ale nigdy nie zapomną, jak się przy Tobie czuli.”
To właśnie budujesz na każdym warsztacie.

Komunikacja i feedback – budowanie zaufania i rozwoju.

Dlaczego komunikacja to fundament roli managera?

Jako manager w Impact nie jesteś tylko osobą analizującą KPI czy organizującą spotkania. Jesteś przede wszystkim partnerem do rozmowy – kimś, kto potrafi zauważyć potencjał, usłyszeć frustrację, a czasem wyłapać coś, czego doradca nie mówi wprost.

Komunikacja to Twoje najważniejsze narzędzie – od niej zaczyna się rozwój, motywacja i poprawa jakości pracy.

Różnica między korektą a krytyką

| KRYTYKA | KOREKTA (FEEDBACK) |
|--------------------|--|
| Uderza w osobę | Dotyczy konkretnego zachowania |
| Demotywuje | Inspiruje do poprawy |
| „Zrobicieś to źle” | „To moglibyśmy poprawić następnym razem” |
| Zamyka | Otwiera przestrzeń do rozmowy |

Zasada: Feedback w Impact ma być konstruktywny, partnerski i konkretny.

1. Co działało: „Bardzo dobrze zbudowałeś relację – klient czuł się swobodnie.”
2. Co poprawić: „W części z analizą potrzeb zabrakło pogłębienia pytania o dochody.”
3. Co konkretnie: „Następnym razem spróbuj dopytać: Co by się stało, gdybyś nie mógł pracować przez 3 miesiące?”

Rozmowa wspierająca – jak ją poprowadzić?

- Zaczynaj od intencji wsparcia, a nie korekty: „Chcę, żebyśmy razem spojrzeli na to, co można jeszcze poprawić.”
- Zadawaj pytania, nie tylko dawaj odpowiedzi: „Co według Ciebie poszło dobrze? Co było trudne?”
- Pozwól doradcy samemu dojść do wniosków: „Gdybyś miał zrobić to jeszcze raz – co byś zmienił?”

Co mówić, gdy doradca ma gorszy okres?

Gorszy czas to nie powód, by naciskać. To moment na empatię i strategiczne wsparcie.

✓ Przykładowe zdania:

- „Znam Cię i wiem, że masz potencjał – porozmawiajmy, co mogło wpłynąć na ten tydzień.”
- „Nie chodzi o jedną liczbę – chodzi o to, jak się z tym czujesz i co z tym możemy zrobić razem.”
- „To nie pierwszy trudniejszy tydzień w zespole – każdy z nas przez to przechodzi.”

⊘ Czego unikać:

- „Musisz się ogarnąć.”
- „To nie są wyniki, których oczekuję.”
- „Inni sobie radzą, a Ty nie.”

🎯 Twój cel jako lidera

Nie chodzi tylko o to, by doradca „robił wyniki”. Chodzi o to, by rozumiał, co robi, czuł się pewnie, i chciał się rozwijać. Komunikacja to nie narzędzie do kontroli – to pomost do zaufania, lojalności i rozwoju.

Proces onboardingu nowego doradcy.

1. Rola managera w pierwszych dniach doradcy
Co czuje nowy doradca i czego potrzebuje?
Jak stworzyć atmosferę zaufania i motywacji od startu?
2. Pierwsze spotkanie onboardingowe
Agenda spotkania
Przedstawienie zasad, narzędzi i oczekiwań
Wprowadzenie do kultury Impact
3. Induction krok po kroku
Wersja podstawowa (1–2 spotkania)
Wersja rozszerzona (dla osób bez doświadczenia)
Kluczowe tematy do omówienia (compliance, proces, produkty, mindset)
4. Pierwsze spotkania doradcy z klientami
Kto je prowadzi, kto obserwuje?
Wspólne przygotowanie i omówienie po spotkaniu
Feedback i pierwsze sukcesy
5. Wprowadzenie do systemów
Jak skutecznie wprowadzić doradcę do:
 - ProSystem
 - ProPayment
 - CRM + zadania
 - ADA i Impact PracticeChecklista dostępu i wdrożenia
6. Pierwsze tygodnie pracy – plan działania
Tygodniowy plan wsparcia i kontaktu z managerem
Cotygodniowe call'e lub check-in'y
Jak budować nawyki i samodzielność od początku?
7. Najczęstsze błędy we wdrażaniu nowych doradców
Co zniechęca nowych?
Jak unikać przeciążenia lub chaosu?
Kiedy interweniować?
8. Checklisty i materiały onboardingowe
Szablon maila powitalnego
Plan 14 dni onboardingowych
Checklista: „Gotowy do pierwszej rozmowy z klientem”

Rola managera w pierwszych dniach doradcy.

Czyli jak nie zrazić, tylko zainspirować

Dlaczego ten etap jest kluczowy?

Pierwsze dni nowego doradcy to moment, który w dużej mierze zdecyduje, czy zostanie w zespole na dłużej.

To wtedy:

- buduje się pierwsze przekonanie, czy „to dla mnie”,
- pojawiają się pierwsze lęki, niepewności, pytania bez odpowiedzi,
- kształtują się nawyki – zarówno dobre, jak i te szkodliwe.

Dobry manager nie zostawia doradcy samemu sobie.

Towarzyszy, wspiera, ale nie narzuca się. Daje przestrzeń, ale też strukturę.



Co czuje nowy doradca?

Nowy doradca – niezależnie od wieku czy doświadczenia – często:





- boi się, że sobie nie poradzi,
- nie wie, co zrobić jako pierwsze,
- porównuje się z innymi („czy jestem wystarczająco dobry?”),
- czuje niepewność wobec produktów, klientów, siebie.

Twoją rolą jest zbudować w nim poczucie, że nie jest sam. Że trafił do miejsca, które nie oczekuje od razu wyników, tylko zaangażowania, nauki i kontaktu.

💡 Co konkretnie powinien zrobić manager?

| Zadanie | Dlaczego to ważne? | Przykład działania |
|--|---|--|
|  Przywitaj się osobiście | Budujesz relację i zaufanie od pierwszego kontaktu | Zadzwoń lub nagraj głosówkę: „Witaj w Impact! Cieszę się, że zaczynasz z nami. Porozmawiamy dziś o planie na start.” |
|  Zaplanuj pierwszy tydzień z góry | Nowy doradca potrzebuje struktury, a nie improwizacji | Ustal: spotkanie wprowadzające, pierwsza sesja z ADA, pierwsza wspólna analiza klienta |
|  Wyjaśnij jasne oczekiwania | Unikasz frustracji i nieporozumień | „W pierwszych 2 tygodniach zależy mi, żebyś poznał strukturę spotkania i zrobił 1–2 rozmowy próbne. Nic więcej.” |
|  Przedstaw zespół i zasoby | Nowy członek poczuje, że jest częścią grupy, a nie „samotnym wojownikiem” | Dodaj do grupy WhatsApp / Slack, przedstaw innych, pokaż gdzie znajdzie checklisty, materiały, linki do szkoleń |
|  Sprawdź, jak się czuje | Emocje na początku są kluczowe – zbyt dużo stresu może zniechęcić | Zadaj pytanie: „Jak się czujesz z tym startem? Co Cię najbardziej stresuje, a co ciekawi?” |

! Czego unikać?

| Błąd | Dlaczego to szkodliwe? |
|---|--|
|  Brak kontaktu po rozpoczęciu | Doradca poczuje się zostawiony samemu sobie i może zrezygnować zanim się wdroży |
|  Zbyt dużo informacji naraz | Może spowodować przeciążenie i brak działania („paraliż analityczny”) |
|  Porównywanie do innych doradców | Zamiast motywacji pojawia się frustracja: „oni są lepsi, ja się nie nadaję” |
|  Skupienie wyłącznie na wyniku | W pierwszych dniach nie o wynik chodzi – tylko o budowanie postawy, odwagi i zaangażowania |

Zasada przewodnia:

"Nie chodzi o to, by nowy doradca miał wszystko gotowe. Chodzi o to, by wiedział, że zawsze może zapytać."

Proces rekrutacji i kwalifikacji doradcy

Rekrutacja to pierwszy moment, w którym przyszły doradca styka się z kulturą Impact. To nie tylko selekcja kandydatów – to pierwszy etap budowania relacji, edukacji i oceny potencjału do pracy w zawodzie doradcy z misją.

Cel rekrutacji:

Nie zatrudnić „kogoś do sprzedaży”, ale znaleźć osobę, która ma:

- potencjał do rozwoju,
- empatię i zdolność rozmowy z klientami,
- odpowiedzialność za swoją pracę,
- gotowość do nauki i działania w zespole.

Etapy procesu rekrutacyjnego:

| Etap | Co robi manager | Na co zwrócić uwagę |
|--|--|---|
| 1. Selekcja CV | Przegląd zgłoszeń, kontakt z wybranymi osobami | Czy kandydat ma doświadczenie z klientem, motywację, potencjał do pracy relacyjnej? |
| 2. Pierwsza rozmowa (wstępna) | Rozmowa telefoniczna lub online – budowanie relacji, przedstawienie firmy | Czy kandydat rozumie, że to rola doradcza, a nie sprzedaż „produktów”? |
| 3. Druga rozmowa (kwalifikacyjna) | Sprawdzenie mindsetu, stylu komunikacji, podejścia do pracy | Zadawaj pytania sytuacyjne, obserwuj spójność odpowiedzi, poziom empatii |
| 4. Zadanie testowe – 3 spotkania z klientami (etap próbny) | Doradca organizuje minimum 3 spotkania ze swoimi kontaktami, które prowadzi wspólnie z managerem | To kluczowy moment – oceniamy gotowość do działania, otwartość na naukę, relacje z klientem |
| 5. Feedback i decyzja o współpracy | Omówienie wyników, nastawienia, przyjęcie lub nieprzyjęcie kandydata | Upewnij się, że decyzja jest wspólna, świadoma i oparta na wartościach |

Wskazówki dla managera:

- Zapisuj swoje obserwacje po każdej rozmowie.
- Unikaj rekrutowania „dla liczby” – to nie ilość doradców buduje zespół, ale ich jakość.
- Komunikuj jasno, że wsparcie w Impact jest duże – ale tak samo jak wymagania.
- Jeśli masz wątpliwości – zrób jeszcze jedno spotkanie.
- Proces rekrutacyjny może trwać 5 dni, 2 tygodnie – nie musi być szybki, ma być skuteczny.

■ Pierwsze spotkanie onboardingowe.

Pierwsze spotkanie onboardingowe to fundament relacji między Tobą a nowym doradcą. Od jego atmosfery, struktury i przekazu zależy, czy doradca poczuje motywację, spokój i zaufanie — czy stres, chaos i niepewność.

🎯 Cel spotkania:

- Powitanie i budowa relacji
- Ustalenie jasnych oczekiwań i planu na pierwsze tygodnie
- Przedstawienie systemów i zasobów
- Zainspirowanie do działania, ale bez presji

🕒 Czas trwania:

45–60 minut (online lub stacjonarnie)



Struktura spotkania:

| Etap | Temat | Co mówisz i robisz |
|--------------------------------|---|---|
| 1. Powitanie i klimat | Luźne otwarcie, poznanie się | „Cieszę się, że jesteś. Powiedz coś o sobie – skąd jesteś, czym się zajmowałeś_aś, co Cię przyciągnęło do Impact?” |
| 2. Kim jesteście jako Impact | Przedstawienie misji, wartości, atmosfery | „Nie jesteśmy firmą, która stawia tylko na liczby. U nas najważniejszy jest człowiek – klient i doradca.” |
| 3. Twoja rola jako manager | Wy tłumaczenie, jak wygląda współpraca | „Będziemy w stałym kontakcie. Pomagam Ci w pierwszych spotkaniach, daję feedback, nie oceniam – rozwijamy się razem.” |
| 4. Czego oczekujemy na start | Ramy i zadania na pierwszy tydzień | „Twoim celem na ten tydzień jest: zapisać się na sesję ADA, przejść onboarding z CRM, przygotować listę 100 osób i odbyć 1 rozmowę próbną.” |
| 5. Systemy i wsparcie | Krótkie omówienie ProSystem, ProPayment, ADA | „Pokażę Ci, gdzie są szkolenia, jak działa CRM i do czego służy ProPayment. Nie musisz umieć wszystkiego dziś – krok po kroku.” |
| 6. Emocje i pytania | Przestrzeń na refleksję i kontakt emocjonalny | „Jak się z tym wszystkim czujesz? Co Cię najbardziej ciekawi, a co może stresuje?” |
| 7. Ustalenie następnych kroków | Konkretne działania i kolejne spotkanie | „Nasze kolejne spotkanie będzie w czwartek – wtedy przeanalizujemy pierwszą rozmowę lub przygotowujemy się do niej wspólnie.” |

Dobre praktyki:

Mów spokojnie i z entuzjazmem – budujesz klimat, nie rekrutujesz „żołnierza”.

Unikaj żargonu – mów językiem prostym i obrazowym. Notuj ustalenia – doradca poczuje się zaopiekowany.

Podkreśl, że „nie oczekujemy perfekcji – tylko zaangażowania”.

Czego unikać:

| Unikanie | Dlaczego? |
|--|---|
| Zbyt techniczny język | Nowa osoba może się przestraszyć i poczuć zagubiona |
| Od razu rozmowa o wynikach i targetach | Na starcie liczy się klimat, nie liczby |
| Brak struktury spotkania | Doradca poczuje chaos, a nie bezpieczeństwo |
| Porównywanie do innych doradców | To zniechęca zamiast motywować |

Efekt idealnego spotkania:

Nowy doradca wychodzi z przekonaniem:

„Wiem, co mam robić. Mam wsparcie. Chcę zacząć działać.”

✓ Checklist: Pierwszy tydzień doradcy

STATUS



| DZIEŃ | ZADANIE | CEL | |
|-----------|---|--|--------------------------|
| Dzień 1 | Powitanie przez managera (telefon/głosówka) | Budowanie relacji i zaufania | <input type="checkbox"/> |
| Dzień 1 | Spotkanie onboardingowe (1h) | Przedstawienie struktury, misji, oczekiwań | <input type="checkbox"/> |
| Dzień 1-2 | Dodanie do grupy zespołowej (WhatsApp/Slack) | Integracja z zespołem | <input type="checkbox"/> |
| Dzień 2 | Uzyskanie dostępu do: ProSystem, ProPayment, ADA | Narzędzia do pracy | <input type="checkbox"/> |
| Dzień 2-3 | Wprowadzenie do CRM (krótki tutorial z managerem) | Zrozumienie systemu klienta | <input type="checkbox"/> |
| Dzień 3 | Udział w pierwszej sesji ADA (teoria) | Wprowadzenie do struktury spotkania | <input type="checkbox"/> |
| Dzień 4 | Symulacja rozmowy z klientem (Impact Practice) | Praktyczne ćwiczenie rozmowy | <input type="checkbox"/> |
| Dzień 5 | Samodzielne przygotowanie listy 100 kontaktów | Budowanie bazy potencjalnych klientów | <input type="checkbox"/> |
| Dzień 5 | Feedback 1:1 z managerem (15–30 min) | Ustalenie dalszych kroków | <input type="checkbox"/> |

Jak zorganizować pierwsze 3 spotkania doradcy?

Pierwsze trzy spotkania z klientami to moment formacyjny dla każdego nowego doradcy. Od tego, jak zostaną zorganizowane i przeprowadzone, zależy jego pewność siebie, zrozumienie procesu i motywacja do działania.

 Główne cele pierwszych 3 spotkań:

Pokazać doradcy strukturę spotkania „na żywo”

Dać mu poczucie bezpieczeństwa i prowadzenia


Dać pierwsze doświadczenie sukcesu (np. dobra rozmowa, domknięta sprzedaż)


Pokazać wartość pracy doradcy w praktyce.


Struktura pierwszych 3 spotkań

| Spotkanie | Kto prowadzi? | Co robi doradca? | Cel |
|-------------|---------------------------|---|--|
| Spotkanie 1 | Manager (w 100%) | Obserwuje, notuje pytania, słucha struktury | Modelowe pokazanie całej rozmowy |
| Spotkanie 2 | Manager + doradca | Doradca prowadzi część rozmowy (np. potrzeby), manager wspiera i kończy | Trening w kontrolowanym środowisku |
| Spotkanie 3 | Doradca + manager (w tle) | Doradca prowadzi spotkanie, manager obserwuje i interweniuje tylko w razie potrzeby | Sprawdzenie gotowości do samodzielnych działań |

 Dodatkowe zasady:

 Po każdym spotkaniu – krótki feedback: Co poszło dobrze, co można poprawić, jak doradca się czuł?

 Notatki do CRM: Wspólne uzupełnienie historii klienta, lekcja o dokumentacji

 Wspólne umówienie kolejnych spotkań z poleceń: Pokazanie, jak robić follow-up i prosić o rekomendacje

Prowizja dla doradcy w pierwszych spotkaniach – jak to działa?

 Jeśli doradca jeszcze nie przeszedł role-play / testu kompetencji:

Spotkanie prowadzi manager

Doradca organizuje spotkanie i bierze udział w rozmowie

Prowizja: 40% doradca / 60% manager

Doradca otrzyma swoją część po zdanym role-play'u – to forma „zaliczenia” na przyszłość.

 Jeśli doradca jest już zatwierdzony (po role-play):

Prowadzi spotkania samodzielnie

Otrzymuje pełną prowizję, zgodnie z systemem:

np. 80%/85%/90% w zależności od ścieżki kariery / statusu

Ma też dostęp do bonusów, clawbacków, systemu raportowania przez ProPayment.

 Jak to omówić z doradcą?

W trakcie pierwszych dni powiedz:

„Zanim zaczniesz zarabiać samodzielnie – poprowadzimy kilka spotkań razem. Ty je umawiasz, ja prowadzę. Prowizją się dzielimy: Ty masz 40%, ja 60%. Po zaliczeniu role-playa – wszystkie prowizje już Twoje. To uczciwy start, który pomaga Ci bezpiecznie wejść w rynek.”

Jak zorganizować pierwsze 3 spotkania doradcy?

Początek współpracy to kluczowy moment – to wtedy buduje się zaufanie, pewność siebie i pierwsze umiejętności. Dlatego dobrze zaplanowane i przeprowadzone trzy pierwsze spotkania mogą zdecydować o tym, czy nowy doradca zostanie z nami na dłużej, czy poczuje się zagubiony i zniechęcony.

Spotkanie 1: Fundamenty

- ◆ Cel: zbudowanie relacji, przedstawienie firmy i struktury pracy.

Zakres tematyczny:

Kim jesteśmy jako Impact – nasza misja, wartości, podejście do klienta.

- Jak wygląda struktura pracy doradcy tygodniowo.
- Czym jest ADA i jak z niej korzystać.
- Jak działają systemy ProSystem i ProPayment.
- Czego się spodziewać w pierwszym miesiącu.

Działania praktyczne:

Ustalenie tygodniowego kalendarza pracy.

Dodanie doradcy do odpowiednich grup komunikacyjnych.


Przekazanie dostępów i pierwszej checklisty.

17 Spotkanie 2: Symulacja spotkania z klientem (demo)

◆ Cel: przejście przez strukturę spotkania krok po kroku, z naciskiem na relację i potrzeby.

Zakres tematyczny:

5 filarów spotkania: relacja, potrzeby, edukacja, propozycja, zamknięcie.

- Jak budować relację i zadawać pytania pogłębiające.
- Rola emocji i storytellingu.
- Działania praktyczne:
- Symulacja rozmowy z klientem – na żywo lub na podstawie scenariusza.
- Feedback i wskazówki menedżera.
-  Narzędzie: Impact Practice – arkusz do pracy 1:1 z doradcą.

- ◆ Cel: rozpoczęcie pracy z klientami – pierwsze próby w praktyce.

Zakres tematyczny:

- Jak umawiać spotkania – call, wiadomości, rekomendacje.
- Jak rozmawiać z klientem zanim dojdzie do spotkania (pre-call).
- Co mówić, żeby klient chciał rozmawiać.
- Działania praktyczne:
 - Przygotowanie listy 30–50 kontaktów.
 - Ustalenie celów na pierwszy tydzień pracy z klientami.
 - Przejście przez pierwsze follow-upy i scenariusze kontaktu.

Na koniec spotkania – ustalenie dat kolejnych praktycznych sesji Impact Practice.

Wskazówki dla managera:

Nie przeciążaj doradcy – dawkuj wiedzę.

Zadbaj o emocje – motywacja i pewność siebie są ważniejsze niż perfekcja.

Działaj metodycznie – każde spotkanie powinno kończyć się konkretnym zadaniem na kolejny krok.


Pamiętaj – po 3 spotkaniach doradca powinien:

- Rozumieć swoją rolę i strukturę spotkań.
- Umieć rozpocząć rozmowę z klientem.
- Być gotowy na pierwsze próby sprzedaży lub uczestniczyć jako obserwator na spotkaniu z Tobą.

Jak wprowadzić doradcę do CRM, ADA, ProSystem i ProPayment?


Wprowadzenie nowego doradcy do systemów cyfrowych to nie tylko formalność, ale kluczowy etap onboardingu. To właśnie tutaj zaczyna się jego codzienna praca, organizacja, planowanie i rozliczanie wyników. Twoim zadaniem jako managera jest zadbać, aby doradca nie tylko miał dostęp, ale też umiał z tych narzędzi korzystać.

1. Dostęp do ProSystem (CRM)

 Cel: Zapewnienie doradcy miejsca do zarządzania klientami, umawiania spotkań i raportowania działań.

Co zrobić:

- Zgłoś dane doradcy do działu IT lub administratora (imię, nazwisko, e-mail, rola).
- Po uzyskaniu loginu i hasła – zorganizuj wspólne 30-minutowe przejście przez CRM.
- Pokaż jak:
 - dodać klienta,
 - zapisać notatkę po spotkaniu,
 - dodać follow-up,
 - przypisać rekomendacje.
- Poproś doradcę o dodanie pierwszych 5 kontaktów i pokazanie Ci ich w systemie.


 Wskazówka: Nie zakładaj, że „sobie poradzi”. To, co dla Ciebie jest oczywiste, dla nowej osoby może być barierą.

2. Dostęp do ADA (Adviser Development Academy)

 **Cel: Zapewnienie dostępu do szkoleń, materiałów rozwojowych i udziału w spotkaniach grupowych.**

 Co zrobić:

- Wyślij link do grupy ADA (WhatsApp lub Slack) + link do kalendarza szkoleń.
- Przypisz doradcę do najbliższej sesji szkoleniowej.
- Zachęć, by przygotował pytania lub obserwacje z pierwszych rozmów z klientami.
- Pokaż, gdzie są dostępne nagrania poprzednich sesji.


 Wskazówka: Przypomnij, że ADA to nie „webinary” – to przestrzeń do rozwoju, zadawania pytań i nauki od zespołu.

3. Wprowadzenie do ProPayment

 **Cel: Zrozumienie systemu wypłat prowizji, widoczności zarobków i rozliczeń z Impact FS.**

 Co zrobić:


- Po zatwierdzeniu pierwszego wniosku – poproś o aktywację konta ProPayment.
- Zrób wspólne logowanie i przegląd:
 - Gdzie widać zarobki z polis,
 - Jak działa kalendarz wypłat,
 - Co oznaczają różne statusy wypłat,
 - Gdzie zgłosić niezgodność / pytanie o prowizję.

 Wskazówka: Ustal na starcie, że rozliczenia są transparentne, ale wymagają cierpliwości – nie wszystko „wchodzi” z dnia na dzień.

 Podsumowanie dla managera:

 Twoim celem nie jest tylko przekazać loginy. Twoim zadaniem jest:

- Pokazać, jak narzędzia wspierają sprzedaż i organizację.
- Zbudować w doradcy poczucie, że wie, co robi.
- Uniknąć chaosu, zagubienia i frustracji.

 Narzędzia są częścią systemu – ale tylko z Twoim wsparciem będą realnym wsparciem w pracy doradcy.

Retencja i jakość pracy zespołu.

Retencja to jeden z najważniejszych obszarów, które decydują o jakości zespołu i stabilności Twojego doradcy. Rolą managera nie jest wyłącznie liczenie wyników, ale dbanie o to, by klienci doradców byli zaopiekowani – również po podpisaniu polisy.

Czym jest retencja?

Retencja (ang. persistency) to wskaźnik pokazujący, ile polis utrzymuje się w mocy przez określony czas. Im wyższa retencja, tym:

- mniejsze clawbacki (zwroty prowizji),
- większe zaufanie klientów,
- lepsza reputacja zespołu,
- stabilniejszy portfel doradcy.

Rola managera w budowaniu retencji:

Edukuj doradców:

Nie każdy doradca od razu rozumie, że praca nie kończy się na podpisaniu wniosku. Edukuj o:

- wartości check-callów,
- rozmowach po polisie,
- podsumowaniu w PDF,
- tłumaczeniu klientowi, jak działa claim.
-

Analizuj regularnie dane:

- Wspólnie przeglądaj ProSystem – kto traci najwięcej polis?
- Szukaj wzorców – czy przyczyną są słabe relacje, błędy w aplikacjach, brak follow-upów?
-

Rozmawiaj o błędach:

- Nie oceniaj – analizuj.
- „Dlaczego ta polisa spadła?” – to pytanie nie ma brzmieć jak zarzut, tylko jak zaproszenie do refleksji.

Retencja i jakość pracy zespołu.

✓ Ucz, jak rozmawiać z klientem po podpisaniu:

Przykład dobrego nawyku: „Zawsze 7 dni po podpisaniu umawiam się z klientem na 10-minutową rozmowę podsumowującą – pytam, czy wszystko jasne, wysyłam dokumentację jeszcze raz.”

✓ Twórz system przypomnień:

- Pomóż doradcy ustawić przypomnienia w ProSystemie,
- Przypominaj na wspólnych spotkaniach o check-callach,
- Organizuj „Dni Retencji” – wspólne dzwonienie do klientów po podpisaniu.

🔧 Narzędzia do pracy z jakością:

- Dashboard ProSystem – pokazuje liczbę polis i ich status,
- Arkusz retencji – prosty Excel, który śledzi jakość miesiąc do miesiąca,
- Impact Prevention Plan – regularne sesje 1:1, podczas których omawiacie przypadki „na granicy ryzyka”,
- Szablony wiadomości follow-up – gotowe teksty do wykorzystania po spotkaniu.

⚠ Czego unikać:

- Ignorowania clawbacków – „spadnie, to spadnie” to najgorsze możliwe podejście,
- Obwiniania doradcy bez rozmowy,
- Braku systemu – retencja nie „robi się sama”.

💬 Cytat dla managera:

„Nie chodzi o to, żeby mieć 30 podpisanych polis. Chodzi o to, żeby po roku klient nadal wiedział, że ma doradcę, do którego może zadzwonić.”

Retencja i jakość pracy zespołu.

✓ Ucz, jak rozmawiać z klientem po podpisaniu:

Przykład dobrego nawyku: „Zawsze 7 dni po podpisaniu umawiam się z klientem na 10-minutową rozmowę podsumowującą – pytam, czy wszystko jasne, wysyłam dokumentację jeszcze raz.”

✓ Twórz system przypomnień:

- Pomóż doradcy ustawić przypomnienia w ProSystemie,
- Przypominaj na wspólnych spotkaniach o check-callach,
- Organizuj „Dni Retencji” – wspólne dzwonienie do klientów po podpisaniu.

🔧 Narzędzia do pracy z jakością:

- Dashboard ProSystem – pokazuje liczbę polis i ich status,
- Arkusz retencji – prosty Excel, który śledzi jakość miesiąc do miesiąca,
- Impact Prevention Plan – regularne sesje 1:1, podczas których omawiacie przypadki „na granicy ryzyka”,
- Szablony wiadomości follow-up – gotowe teksty do wykorzystania po spotkaniu.

⚠ Czego unikać:

- Ignorowania clawbacków – „spadnie, to spadnie” to najgorsze możliwe podejście,
- Obwiniania doradcy bez rozmowy,
- Braku systemu – retencja nie „robi się sama”.

💬 Cytat dla managera:

„Nie chodzi o to, żeby mieć 30 podpisanych polis. Chodzi o to, żeby po roku klient nadal wiedział, że ma doradcę, do którego może zadzwonić.”

Rozwój doradców w kierunku liderów.


Nie każdy doradca musi zostać liderem. Ale każdy powinien wiedzieć, że ma taką możliwość – i że rozwój w Impact to coś więcej niż lepsze wyniki sprzedaży. To możliwość budowania zespołu, wpływu i własnej marki jako lidera. Rola managera w tym procesie jest kluczowa.

Jak rozpoznać potencjał lidera?

Nie chodzi o wyniki. Chodzi o postawę.

Dobry kandydat na lidera:

- **Dzielenie się wiedzą – pomaga innym bez proszenia.**
- **Proaktywność – zgłasza się do nowych zadań, wychodzi z inicjatywą.**
- **Dbanie o jakość – przejmuje odpowiedzialność za swoich klientów i wyniki.**
- **Pytania o rozwój – interesuje się „co dalej”, dopytuje o możliwość budowania zespołu.**

 Jako manager:

- Obserwuj nie tylko liczby, ale kulturę pracy doradcy.
- Rozmawiaj z osobami, które zaczynają inspirować innych – nawet nieformalnie.
- Zapisuj konkretne sytuacje, które pokazują liderstwo w praktyce – będą one punktem odniesienia w przyszłości.

Pierwsze kroki w budowie zespołu przez doradcę

Kiedy doradca decyduje się na rozwój jako lider, Twoją rolą jest:

1. Pomóc mu zrozumieć odpowiedzialność – bycie liderem to nie tylko prowizja za zespół, ale realna opieka i przykład.
2. Wspólnie ustalić strategię:
 - Skąd pozyskać pierwsze osoby? (np. polecenia, social media)
 - Jak przygotować ich do roli? (Ty jako mentor + ADA + Impact Practice)
 - Jak podzielić obowiązki? (kto robi induction, kto prowadzi spotkania?)

Rozwój doradców w kierunku liderów.

Warto stworzyć mini-plan działania:

| Etap | Działanie | Wsparcie managera |
|-----------|---|--|
| Tydzień 1 | Stworzenie ogłoszenia / lista kontaktów | Wspólne pisanie ogłoszenia |
| Tydzień 2 | Pierwsze rozmowy / spotkania | Obecność na rozmowach lub sesja po każdej rozmowie |
| Tydzień 3 | Wprowadzenie nowej osoby | Pomoc w poprowadzeniu induction i ADA |

🕒 Twój nowy „lider jako mentee” – jak mu towarzyszyć?

Doradca, który wchodzi w rolę lidera, potrzebuje Twojego mentorskiego prowadzenia. Nie musisz robić wszystkiego za niego – ale warto, byś:

✅ Zadawał pytania, które uczą:

Jakie masz plany dla tej osoby?

Jakie pytania zadałeś jej na starcie?

Jak pomogłeś jej w pierwszym tygodniu?

✅ Obserwował, ale nie wyręczał:

Pozwól liderowi popełniać błędy – i omawiajcie je razem.

Doceniaj małe sukcesy (np. pierwsze polecenie, feedback od nowego doradcy).

✅ Budował jego tożsamość jako lidera:

- Zachęcaj do prowadzenia własnych mini-warsztatów.
- Poproś, by opowiedział swoją historię podczas ADA.
- Pomóż mu stworzyć wewnętrzne standardy pracy w jego zespole.

🔄 Kluczowe błędy do unikania:

❌ „Skoro masz zespół, to radź sobie sam” – nowy lider potrzebuje struktury i przewodnika.

❌ Ocenianie po wynikach pierwszego miesiąca – zespół potrzebuje czasu, by ruszyć.

❌ Przenoszenie swojego stylu 1:1 – każdy lider buduje własny rytm pracy.

🎯 Podsumowanie:

Lider nie rodzi się z dnia na dzień – rośnie, kiedy ktoś mu na to pozwoli i pomoże. Jako manager jesteś architektem nowego lidera. Twoja obecność, pytania i feedback mogą zdecydować, czy z dobrego doradcy narodzi się świetny lider – czy tylko sfrustrowana osoba z ambicją bez wsparcia.

Rozwój doradców w kierunku liderów.

Warto stworzyć mini-plan działania:

| Etap | Działanie | Wsparcie managera |
|-----------|---|--|
| Tydzień 1 | Stworzenie ogłoszenia / lista kontaktów | Wspólne pisanie ogłoszenia |
| Tydzień 2 | Pierwsze rozmowy / spotkania | Obecność na rozmowach lub sesja po każdej rozmowie |
| Tydzień 3 | Wprowadzenie nowej osoby | Pomoc w poprowadzeniu induction i ADA |

🕒 Twój nowy „lider jako mentee” – jak mu towarzyszyć?

Doradca, który wchodzi w rolę lidera, potrzebuje Twojego mentorskiego prowadzenia. Nie musisz robić wszystkiego za niego – ale warto, byś:

✅ Zadawał pytania, które uczą:

Jakie masz plany dla tej osoby?

Jakie pytania zadałeś jej na starcie?

Jak pomogłeś jej w pierwszym tygodniu?

✅ Obserwował, ale nie wyręczał:

Pozwól liderowi popełniać błędy – i omawiajcie je razem.

Doceniaj małe sukcesy (np. pierwsze polecenie, feedback od nowego doradcy).

✅ Budował jego tożsamość jako lidera:

- Zachęcaj do prowadzenia własnych mini-warsztatów.
- Poproś, by opowiedział swoją historię podczas ADA.
- Pomóż mu stworzyć wewnętrzne standardy pracy w jego zespole.

🔄 Kluczowe błędy do unikania:

❌ „Skoro masz zespół, to radź sobie sam” – nowy lider potrzebuje struktury i przewodnika.

❌ Ocenianie po wynikach pierwszego miesiąca – zespół potrzebuje czasu, by ruszyć.

❌ Przenoszenie swojego stylu 1:1 – każdy lider buduje własny rytm pracy.

🎯 Podsumowanie:

Lider nie rodzi się z dnia na dzień – rośnie, kiedy ktoś mu na to pozwoli i pomoże. Jako manager jesteś architektem nowego lidera. Twoja obecność, pytania i feedback mogą zdecydować, czy z dobrego doradcy narodzi się świetny lider – czy tylko sfrustrowana osoba z ambicją bez wsparcia.

Twoje narzędzia jako manager.

Jako lider Impact nie działasz "na oko" ani z pamięci. Masz zestaw narzędzi, które pomagają Ci rozwijać doradców, monitorować postępy, planować działania i utrzymywać jakość. To nie biurokracja – to fundamenty świadomego przywództwa.

1. Szablony do raportów tygodniowych

Po co?

Aby systematycznie monitorować rozwój doradcy i móc reagować na wczesnym etapie, zanim pojawią się problemy.

Co zawiera taki raport?

- Liczba spotkań (online/stacjonarnych)
- Ilość nowych klientów
- Zamykania (ile podpisanych, ile czeka)
- Retencja (% utrzymanych składek)
- Obserwacje jakościowe: co poszło dobrze, co wymaga korekty
- Plan na kolejny tydzień

💡 Wskazówka: Zbieraj raporty co piątek – nawet w formie głosówki lub krótkiego formularza Google. Dzięki temu masz ciągłość i dane do feedbacku.

2. KPI i analiza wyników doradców

Po co?

Żeby wiedzieć, gdzie są wyzwania, a gdzie sukcesy – bez zgadywania. Dane pomagają rozmawiać bez emocji i „czucia”.

Najważniejsze wskaźniki:

- Średnia składka
- Ilość spotkań tygodniowo
- Conversion rate (ile spotkań kończy się podpisaniem)
- Retencja (utrzymanie składek po 1, 3, 6 miesiącach)
- Rekomendacje (czy doradca pozyskuje z poleceń)
- Aktywność w ADA i Impact Practice

💡 Wskazówka: Stwórz własny arkusz Excel lub korzystaj z CRM – ale analizuj dane nie rzadziej niż co 2 tygodnie.

Twoje narzędzia jako manager.


3. Miesięczny plan rozwoju zespołu

Po co?

Zespół potrzebuje kierunku. Bez planu – każdy działa „po swojemu”, a rozwój staje się przypadkowy.

Co powinien zawierać?

- Daty ADA i warsztatów Impact Practice
- Tematy szkoleń (np. domykanie, storytelling, analiza potrzeb)
- Spotkania indywidualne 1:1
- Cele zespołowe (np. liczba klientów, retencja, ilość rekomendacji)

 Wskazówka: Udostępniaj plan co miesiąc (np. PDF lub grafika). Daje to poczucie struktury i jasności.


4. Plan szkoleń i warsztatów

Po co?

By nie działać ad hoc – tylko mieć przemyślany cykl rozwojowy.

Przykład struktury na miesiąc:

- Tydzień 1 – ADA: „Struktura spotkania”
- Tydzień 2 – Impact Practice: ćwiczenie domykania
- Tydzień 3 – ADA: „Jak rozmawiać o budżecie i wartościach”
- Tydzień 4 – Impact Practice: analiza rzeczywistych case’ów z tygodnia

 Wskazówka: Planując – zapytaj doradców, czego potrzebują. Zaangażowanie = większe zaangażowanie w naukę.

5. Notatnik managera – arkusze pracy z doradcami

Po co?

Aby mieć jasność, co było ustalone, co zadziało, a co wymaga wsparcia. Dzięki temu nie opierasz się na pamięci.

Co warto zapisywać?

- Cele doradcy (krótkie i długie)
- Bariery i wyzwania
- Postęp z tygodnia na tydzień
- Feedback z ADA i Practice
- Umówione działania do wykonania

💡 Wskazówka: Może to być zwykły notes, OneNote, plik PDF – ważna jest regularność, nie forma.

🧩 Podsumowanie:

🧠 Dobry manager nie tylko rozmawia – ale systematycznie prowadzi proces.

Dzięki tym narzędziom:

- Twoje rozmowy z doradcą są konkretne, a nie ogólnikowe.
- Widzisz postęp, nie tylko czujesz.
- Możesz lepiej planować rozwój zespołu – i lepiej wspierać ludzi.

Współpraca z T&C – Twoje strategiczne wsparcie.

💡 Po co jest dział T&C?

T&C to nie „kontrola” – to partnerstwo w budowaniu jakości, standardów i zgodności. Ich rola to:

- Weryfikacja kompetencji doradców (fit & proper, role play, compliance),
- Wsparcie w onboardingu nowych osób,
- Prowadzenie szkoleń i nadzór nad edukacją produktową,
- Pomoc w sytuacjach trudnych – np. obiekcje compliance, skargi, wątpliwości dot. dokumentacji.

🤝 Rola managera we współpracy z T&C

Bądź w stałym kontakcie z T&C, jeśli masz wątpliwości. Unikasz błędów, które mogą kosztować firmę i doradcę.

🤝 Rola managera we współpracy z T&C

| Obszar współpracy | Zadanie managera | Co daje ta współpraca? |
|--------------------------|---|--|
| Onboarding doradcy | Zgłoś nową osobę do T&C z wyprzedzeniem | Sprawny start, bez opóźnień |
| Role play i Fit & Proper | Pomóż doradcy przygotować się do role play | Więcej pewności siebie, szybsze zaliczenie |
| Monitoring błędów | Zbieraj i przekazuj T&C info o powtarzających się błędach | Szybka interwencja zanim problem urośnie |
| Szkolenia produktowe | Poinformuj T&C, jakiego wsparcia potrzebuje Twój zespół | Lepsze dopasowanie tematów do potrzeb zespołu |
| Compliance | Bądź w stałym kontakcie z T&C, jeśli masz wątpliwości | Unikasz błędów, które mogą kosztować firmę i doradcę |

Przykładowy model współpracy T&C + Manager:

- Poniedziałek – krótki update z T&C: kto kończy onboarding, kto przechodzi role play, czy są zaległości.
- Wtorek–Czwartek – doradca ma sesję przygotowawczą (z Tobą lub starszym doradcą).
- Piątek – wspólna analiza postępów z T&C, plan działań na kolejny tydzień.

Co warto zapamiętać?

- T&C to Twój sprzymierzeńcy – nie obciążenie.
- Regularna komunikacja oszczędza czas i nerwy.
- Zespół z dobrym T&C szybciej się rozwija i mniej „pali” klientów.
- Manager, który współpracuje z T&C, ma mniejsze ryzyko clawbacków i większą jakość w zespole.

Czego unikać jako manager w Impact?

Bycie dobrym liderem to nie tylko wiedza, co robić – ale też świadomość, czego nie robić, by nie niszczyć motywacji, relacji i zaufania w zespole. Niektóre zachowania, nawet jeśli są „w dobrej wierze”, mogą przynieść odwrotny skutek.

✗ 1. Mikrozarządzanie – czyli „ja wiem lepiej, więc zrobię za Ciebie”

Dlaczego to szkodliwe?

- Odbiera doradcy poczucie sprawczości i samodzielności
- Sprawia, że ludzie nie uczą się podejmowania decyzji
- Buduje zależność i brak inicjatywy
-

Przykład:

🗨 „Przyślij mi najpierw notatki z każdego spotkania, zanim zadzwonisz do klienta.”

Zamień na:

✅ „Zrób tak, jak uważasz – a po spotkaniu porozmawiamy, co wyszło dobrze i co można poprawić.”

Czego unikać jako manager w Impact?

✗ 2. Budowanie zespołu „pod siebie”, a nie dla zespołu
Na czym to polega?

- Rekrutujesz ludzi, którzy są... tacy jak Ty
- Delegujesz zadania, które Tobie się nie chce robić
- Traktujesz zespół jako „swoją wizytówkę”, a nie przestrzeń do rozwoju innych

Dlaczego to problem?

- Hamuje różnorodność i inicjatywę
- Prowadzi do wypalenia ludzi, którzy nie czują się sobą
- Utrudnia rozwój liderów, którzy mogliby przynieść coś nowego

Jak działać lepiej?

✓ Pytaj, co członkowie zespołu chcą rozwijać. Pozwól im szukać własnej drogi w strukturze.

Czego unikać jako manager w Impact?

✗ 3. Przenoszenie własnych emocji na zespół

Co to znaczy?

- Gorszy dzień = zły ton w wiadomościach
- Twoje frustracje z wyników = presja wobec doradców
- Nerwowość przed końcem miesiąca = „robimy cokolwiek, byle wynik był”

Dlaczego warto tego unikać?

- Osłabia zaufanie i stabilność
- Zespół nie wie, czego się spodziewać
- Tracisz autorytet jako spokojny, stabilny lider

Co robić zamiast?

✓ Zanim coś napiszesz lub powiesz – zrób pauzę. Zadaj sobie pytanie: Czy to wspiera, czy przenosi mój stres?

✗ 4. Brak regularnej informacji zwrotnej

Objawy:

- Feedback tylko przy problemach
- Brak rozmów o rozwoju
- Doradca sam nie wie, czy idzie w dobrą stronę

Dlaczego to niszczy zespół?

- Ludzie czują się niedocenieni
- Błędy się powtarzają, bo nikt ich nie omówił
- Tracisz szansę, by inspirować i rozwijać

Co robić inaczej?

- ✓ Ustal cykl spotkań 1:1 (np. co tydzień lub co dwa).
- ✓ Chwal za konkret – nie tylko za wynik, ale za proces.

🧩 Podsumowanie:

Dobry manager to nie ten, który wszystko kontroluje, ale ten, który daje ramy, a nie klatkę.

Zasada Impact:

„Zespół nie rozwija się szybciej niż jego lider. A lider nie inspiruje mocniej niż jego własna postawa.”

Podsumowanie – kim jesteś jako lider?

Bycie managerem w Impact Financial Services to coś znacznie więcej niż funkcja. To rola zaufania, wpływu i odpowiedzialności. Jesteś osobą, która ma moc kształtować czyjąś drogę – nie tylko zawodową, ale często też osobistą.

🗨️ Twoje słowa budują rzeczywistość doradcy
To, co mówisz, jak reagujesz, czego wymagasz i co akceptujesz – tworzy kulturę w Twoim zespole. Ludzie nie pamiętają wszystkich Twoich szkoleń, ale zapamiętają:

- **jak się przy Tobie czuli,**
- **czy czuli się wspierani,**
- **czy wiedzieli, że mogą na Ciebie liczyć – również w trudniejszych momentach.**

🔄 **Twój wpływ = nie liczba polis, ale liczba ludzi, których rozwinąłeś**

W Impact nie jesteś od rozliczania. Jesteś od rozwijania.

Podsumowanie – kim jesteś jako lider?

👉 Nie licz tylko ile polis zrobił Twój doradca.

👉 Zapytaj siebie: Czy on wie, że ma potencjał? Czy ona czuje, że jest częścią czegoś większego? Czy dzięki mnie rozwinęła skrzydła?

🧭 Pokaż drogę, a nie tylko cel

Dobry manager nie mówi: „Masz to zrobić.”

Dobry manager mówi: „Zrobiłem to tak – chodź, pokażę Ci.”

Lider Impact to przewodnik, a nie szef.

- Inspiruje przykładem
- Buduje atmosferę bezpieczeństwa
- Motywuje rozmową, nie presją
- Trzyma kierunek – ale pozwala ludziom iść własnym tempem

🌱 Jesteś liderem zmian

Nie musisz być idealny/a. Ale powinieneś być:

- uczciwy/a wobec ludzi i siebie,
- konsekwentny/a w wartościach,
- otwarty/a na rozwój i feedback,
- dostępny/a wtedy, gdy naprawdę jesteś potrzebny/a.

Podsumowanie – kim jesteś jako lider?



**„Impact zaczyna
się od Ciebie.”**

Jeśli Ty się rozwijasz – rozwija
się Twój zespół.

Jeśli Ty wierzysz w ludzi –
oni uwierzą w siebie.

 Na zakończenie:

„Impact zaczyna się od Ciebie.”

Jeśli Ty się rozwijasz – rozwija się Twój zespół.
Jeśli Ty wierzysz w ludzi – oni uwierzą w siebie.
Jeśli Ty pokażesz serce – oni pokażą lojalność.