Альянс-М
Центр развития

- Эксперт по сервису
- Специалист в области продаж
- Сертифицированный международный коуч (ICF)
- Бизнес-тренер

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

- Сервис и качественное обслуживание
- Коммуникативные навыки
- Качественные продажи
- Живые переговоры
- Искусство презентации
- Опыт проведения коуч-сессий на протяжении 2-х лет владельцев и первых лиц компаний.

АВТОР ПРОГРАММ

- «Азбука идеального сервиса»
- «Сервис, который продает»
- «Секреты VIP-продаж»
- «Как стать магнитом для клиентов»
- «Как создать эффективную клиентскую базу»
- «Продажи в радость – это реальность»
- «Как перейти на язык Клиента за 5 минут»
- «Мастер телефонных продаж»
- «Взаимодействие и управление в команде»
- «Разрешение конфликтных ситуаций»

ОБРАЗОВАНИЕ

2008–2009 Международный Эриксоновский Университет, Канада
Сертификационная 4-х модульная программа «Наука и искусство трансформационного коучинга».

2001– 2003 Киевский национальный экономический университет
Украинская финансово-банковская школа - магистр финансового менеджмента.

2002 Международный институт бизнеса.
Оценка земли и недвижимости.

1997– 2001 Высшая школа экономики и деловой администрации – финансы и кредит, бакалавр банковского менеджмента.

Дополнительное образование: ряд международных конференций, тренингов и семинаров в России, Украине.

СПИКЕР СЛЕДУЮЩИХ ПРОГРАММ

Sales Camp
The Biggest Ukrainian Sales Event

Доклад на тему
«Продажи в сфере услуг»
http://salescamp.mark-sales.com/?p=436

Доклад на тему
«Качественные продажи в сфере услуг. Охраняем или продаем?»
http://www.mdrive.euroindex.ua/?page=kharkov

ОПЫТ СПЕЦИАЛИСТА ПО СЕРВИСУ

- Создала программу по разработке стандартов обслуживания и развитию сервиса, ориентированного на бренд для ресторанного и отельного бизнеса.
- Разработала обучающую систему для официантов и администраторов **ресторанной сети «Фишка».**
- Разработала тренинговую программу качественного обслуживания клиентов и провела серию тренингов для **Торгово-промышленной группы «КТ»** (27 филиалов только в Украине). www.kt.ua
- Создала многомодульную обучающую программу для отделов продаж региональной службы **ТК «Интер»**. www.style-r.com.ua
- Разработала и провела серию мастер-классов «Превращаем свойство в выгоду» - для **«Samsung Electronics Co. Ltd».** www.samsung.com
- Разработала и провела ряд проектов по привлечению клиентов в **Премиум-Клубе «Фаворит»**. www.favoritvipclub.com.ua

УЧАСТНИК СЕМИНАРОВ ПО СЕРВИСУ

GLOBAL LEADERSHIP

Equipping Leaders to Change Their World

Международный украинский семинар по сервису **“Global Leadership Great Service 2010!”**

Mark Tapley

Международная конференция **"Как сделать клиента адвокатом Вашего продукта"**

HOTELIERO

КЛУБ ОТЕЛЬЕРОВ И РЕСТОРАТОРОВ

Заседание на тему: **«Внешнее и Внутреннее обучение сотрудников гостиницы»**

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ НА ТЕМУ «СЕРВИС И КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ»

- «Сервис, ориентированный на бренд» - **сеть «ФИШКА»**
- «Качественную продукцию продаем качественно» - **Бутик Елены Голец**
- «Сервис класса «Люкс», «Психология взаимодействия» - **Туристическое Агентство «ЯНА»**
- «Секреты роскошных продаж» - **«L'OREAL-Украина»: TM Lancome, Shiseido, Armani, Yves Saint Laurent, Helena Rubinstein**
- «Качественное обслуживание клиентов», «Роль стандартов обслуживания в продажах» - **Дьюти Фри «BF & GH Travel Retail Ltd»**
- Программа по качественному обслуживанию - ресторан **«Тампопо»**
- Мастер-класс «Основы коммуникации и взаимодействия с Клиентом» (Ювелирный дом **«Бушерон»,** ювелирный бутик **«Gavello»)**
- «Качественное обслуживание клиентов» - **«Архитектурное бюро Анны Кирий»**
- «Техники эффективных продаж и качественное обслуживание клиентов» - Винно-торговая компания **«Гран Крю»**

Ресторанная сеть «ФИШКА»

BF & GH Travel Retail Ltd

Duty Free Kyiv

РЕСТОРАН «ТАМПОПО»

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ НА ТЕМУ «КОММУНИКАЦИИ»

«Телефонные коммуникации» **- ТМ «Dolcedonna»**

«Эффективное взаимодействие в команде» – **МТС Украина**

«Эффективная коммуникация» **- «Mark Tapley »**

«Учимся договариваться» **- «Архитектурное бюро Анны Кирий»**

«Взаимодействие и управление в команде» **– Промышленная группа «КТ»**

«Секреты деловой переписки» – **Логистическая компания «Комора-С»**

«Мастер телефонных коммуникаций» – **ООО «НМК»**

«Разрешения конфликтных ситуаций» – **ГП «Пресса»**

«Мастер телефонных продаж» **– ООО «САН»**

«Искусство коммуникаций» - Группа компаний **«All seeds»**

«Профессиональные коммуникации» **- ООО «Стиль-С Регионы»** (группа компаний телеканала «Интер»)

Серия открытых тренингов :

- **«Секретарь-оркестр»**
- **«Мастер телефонных продаж: входящие и исходящие звонки»**

Группа компаний «All seeds»

«МТС УКРАИНА»

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ НА ТЕМУ «ПРОДАЖИ И ПЕРЕГОВОРЫ В ПРОДАЖАХ»

- «Живые переговоры» – **ООО «Тепломаркет»**
- «Техники эффективных продаж» – **ООО «Линдстрем»**
- «Мастер активных продаж» – Промышленная компания **«Энергомаш»**
- «Мастер продаж» **- «Полетехника»**
- «Переговоры в продажах» **- ООО «Альтика Спектр»**
- «Эффективные техники переговорного процесса» **- «ООО РИА Формат-Медиа»**
- «Техники эффективных продаж и ведения переговоров», «Сценарий переговоров» **- «ТРК Рост Медиа»**
- «Переговоры в продажах» **-** Рекламное агентство **«IQ-Media» г.Киев**
- «Техники эффективных продаж» **- ООО «Стиль-С Регионы»** (группа компаний телеканала Интер)
- «Как стать магнитом для Клиентов», «Переговоры в продажах» **- ООО «Телерадиокомпания «Интер-Запад»**
- «Матрица переговоров», «Как перейти на язык клиента за 5 минут» **- ООО «Экстернал Рилейшнс Украина»**

«ООО РИА Формат-Медиа»

«Телерадиокомпания «Интер-Запад»

«ТРК Рост Медиа»

«Национальная Мультимедийная Компания»

«Samsung Electronic Co. Ltd»

ОТЗЫВЫ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

«Оксана смогла оперативно предложить оптимальный формат обучения под наши задачи. В результате все люди (40 человек) за 2 дня поняли, какими мы их видим, чего мы от них хотим, сами сформулировали набор компетенций продавца магазина, создали сценарии реагирования на различные ситуации»

Светлана Дробот (HR Director BF & GH Travel Retail Ltd Duty Free Kyiv)

«Появилось понимание качественного обслуживания и это становится стандартом, от которого сотрудники получают удовольствие. Клиенты стали замечать приятные изменения в поведении персонала. Ресторан рекомендуют не только, как «вкусный», а и как ресторан с качественным обслуживанием. Персонал предугадывает пожелания гостей.»

Маргарита Сичкарь (владелица ресторана «Тампопо»)

«Сотрудники ищут свою роль в компании, предлагают решения, вдохновленно общаются как с руководителем, так и с клиентом. Люди стали находить общий язык друг с другом, ушли конфликты и недопонимания, что в свою очередь благоприятно сказалось на работе с клиентами.»

Анна Кирий (владелица «Архитектурного бюро Анны Кирий»)

ОТЗЫВЫ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

«Сотрудники осознали свои сильные и слабые стороны. Это серьезно повлияло на отношения друг с другом. Я, как руководитель, понимаю с кем и как работать, кого и куда определить. Появились в поле зрения люди, которые могут руководить целыми направлениями. Раскрылся потенциал людей. И это повлекло за собой стабильность в результатах, не смотря на спад в бизнесе. Выросло доверие внутри компании. Благодаря командной работе стало получаться, то что было задумано.»

Роман Твердый (директор ТРК «Интер-Запад»)

«Сотрудники выросли на глазах. Оксана помогла нам стать командой, которая уже неизменна в течение 3-х лет. Умеет правильно обучить, замотивировать, методологически правильно преподнести информацию. Она «формирует базис, а мы надстраиваем». Грамотно соотнесены теория и практика. Люди понимают что они делают, зачем и как это повлияет на результат. И кадры отвечают нам взаимностью.

Виктор Чулак (директор ТРК «Рост Медиа»)

НАШИ КОНТАКТЫ

Анна Мозговая
Руководитель
Центра развития "Альянс-М"

тел./факс: 044 499-59-17
моб.: 067 497-53-07

e-mail: anna@a-m.in.ua
сайт: **www.a-m.in.ua**