



- 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](http://www.kt.ua)
- Создала многомодульную обучающую программу для отделов продаж региональной службы **ТК «Интер»**. [www.style-r.com.ua](http://www.style-r.com.ua)
- Разработала и провела серию мастер-классов «Превращаем свойство в выгоду» - для **«Samsung Electronics Co. Ltd»**.  
[www.samsung.com](http://www.samsung.com)
- Разработала и провела ряд проектов по привлечению клиентов в **Премиум-Клубе «Фаворит»**. [www.favoritvipclub.com.ua](http://www.favoritvipclub.com.ua)

# УЧАСТНИК СЕМИНАРОВ ПО СЕРВИСУ



Международный украинский семинар по сервису "Global Leadership Great Service 2010!"



Международная конференция "Как сделать клиента адвокатом Вашего продукта"



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

**HOTELIERO**  
КЛУБ ОТЕЛЬЕРОВ И РЕСТОРАТОРОВ



# 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»: ТМ 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 Tarpley**»

«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»

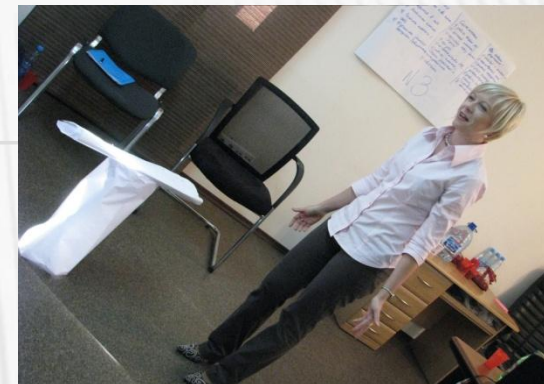
- «Живые переговоры» – ООО «Тепломаркет»
- «Техники эффективных продаж» – ООО «Линдстрем»
- «Мастер активных продаж» – Промышленная компания «Энергомаш»
- «Мастер продаж» - «Полетехника»
- «Переговоры в продажах» - ООО «Альтика Спектр»
- «Эффективные техники переговорного процесса» - «ООО РИА Формат-Медиа»
- «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 «Тампоно»)*

«Сотрудники ищут свою роль в компании, предлагают решения, вдохновенно 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](mailto:anna@a-m.in.ua)

сайт: [www.a-m.in.ua](http://www.a-m.in.ua)