|  |  |
| --- | --- |
| *Биография* | Родилась в 1979 году и училась в г. Москве. Основной опыт работы получила в крупнейших российских банках где сделала карьеру от сотрудника фронт-офиса до руководителя подразделения. Всегда работала с корпоративными клиентами. Люблю помогать бизнесменам и предпринимателям в их режиме многозадачности, и постоянно изменяющихся реалиях, что и делала в банках, а так же сейчас. В 2014 году переехала с семьей в Таллин (Эстония) где занялась частной практикой.  |
| *Основное образование* | 2001 (высшее/магистратура) – Всероссийский Заочный финансово-экономический институт, г. Москва (реорганизован в 2011г. в Финансовый Университет при Правительстве РФ г. Москва).  |
| *Прикладное образование* | 2016 (370 часов) – International Coaches Union, «Professional Coach ICU»2016 – Association of Professional Coaches, «Personality deep transformation in coaching»2013 – «Управление конфликтами, Медиация»2012 – «Подбор персонала, эффективное интервью»2012 – «Мотивация других сотрудников, оперативная мотивация»2011 – «Делегирование» |
| *Опыт работы и профессиональные навыки*  | Более чем 16 лет работа с клиентами в сфере банковских услуг, обеспечивая высокое качество клиентского обслуживания, имею звание “Чемпиона обслуживания” по итогам голосования более чем 3500 сотрудников, а также высокие навыки медиации (разрешения конфликтов), переговоров, управления. В руководстве применяю лидерские качества и койч-менеджмент. Более 3-х лет являюсь предпринимателем, осуществляю поддержу и разработку дистанционного управления производственной компанией в России (семейный бизнес).Имею опыт в следующих направлениях:- бизнес порядок (Lean) технологии внедрения изменений в операционном и процессном консалтинге;- автоматизация операционной деятельности, в т ч внедрение CRM систем;- коучинг первых лиц компаний; - подбор персонала (около 450 собеседований за 4 года);- подготовка и проведение обучающих тренингов; - разработка и методология процедур, процессов, положений и должностных инструкций;- написание BRD, технических заданий, тест-кейсов; - разработка системы Управления ресурсами (Performance tracker);- разработка системы мотивации и KPI-показателей. |