

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).

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 4-х лет являюсь предпринимателем, осуществляю поддержку 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.