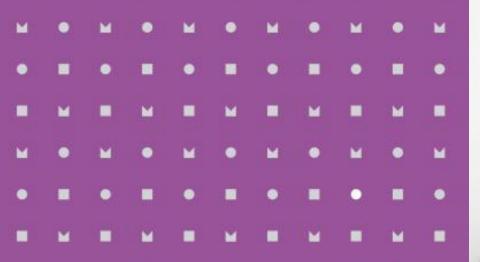


АНАСТАСИЯ ТЕН

Резюме консультанта







АНАСТАСИЯ ТЕН

- Проектный менеджер компании
- Консультант по развитию продаж
- Консультант по построению процессов контактных центров
- Бизнес-тренер

Ключевые компетенции: переговоры, командные коммуникации, контроль качества



^{*}Не печатайте наши резюме. Берегите деревья.



ОБРАЗОВАНИЕ

Базовое

2018 г. - Российский Государственный Университет Физической Культуры, Спорта, Молодежи и Туризма, Москва. Гостиничный сервис.

Дополнительное

- **2020 г.** «Тренинг тренеров», TSQ Consulting
- **2020 г.** «Метафорические карты в психологическом консультировании», Среда обучения

ОПЫТ РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

- C 2020 г. Ведение проектов в компании TSQ Consulting
- **C 2019 г.** Развитие продаж в сегменте B2B
- **C 2018 г.** Выстраивание бизнес- процессов в контактном центре
- **C 2015 г.** Обучение и адаптация новых сотрудников контактного центра





ОПЫТ РАБОТЫ В БИЗНЕСЕ



2019 – 2021г. – НаПоправку.ру. Менеджер по сопровождению клиентов сегмента B2B, аудитор контактных центров

- Сопровождение действующих корпоративных клиентов. Урегулирование споров, проведение сложных переговоров.
- Аудит контактных центров



2018 – 2019г. – Клиника «Долголетие». Менеджер по развитию контактного центра в сфере медицины

- Анализ работы процессов контактного центра и кросс-функциональных команд
- Разработка и проведение тренингов для обучения и развития сотрудников

Iamoda

2015 – 2018г. – Lamoda. Старший специалист контактного центра

- Адаптация и развитие новых сотрудников для самостоятельной работе в линии в условиях online-мониторинга
- Старший специалист претензионной линии



2014 - 2014г. - Альфа-Банк. Менеджер по работе с корпоративными клиентами

- Расчет и прогнозирование деловой надежности потенциальных клиентов
- Проектное сопровождение сделок



РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ

Igmoda

Ламода (интернет-магазин)

Адаптация и развитие операторов КЦ, проведение тренингов по коммуникациям



НаПоправку.ру (информ. сервис)

Развитие переговорных навыков, повышение клиентоцентричности у клиентских менеджеров



Клиника «Долголетие» (медицина)

Построение системы обучения, проведение тренингов по продажам и клиентоцентричности, адаптации и развитию персонала

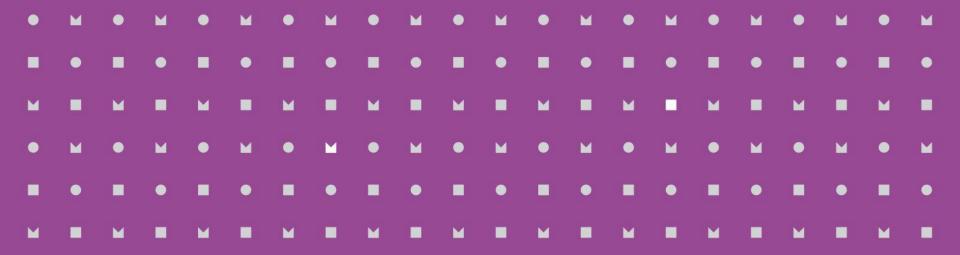
КЕЙСЫ

СМОТРЕТЬ ДРУГИХ КЛИЕНТОВ



ПРОГРАММЫ, КОТОРЫЕ Я ВЕДУ:

- Развитие продаж в сегменте В2В и В2С
- Командный интеллект
- Повышение эффективности кроссфункционального взаимодействие
- Внедрение культуры обратной связи
- Клиентоориентированность





Аутентичная Консалтинговая Компания 8 800 301 04 23 +7 (495) 260 57 02 +7 (812) 748 26 07

info@tsqconsulting.ru tsqconsulting.ru

TSQ Consulting







