



# 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



## 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

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

## ОПЫТ РАБОТЫ В БИЗНЕСЕ



**НаПоправку**

**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



**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



**Альфа-Банк**

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

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



## РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ

### Iamoda

**Ламода  
(интернет-магазин)**

Адаптация и развитие операторов КЦ, проведение тренингов по коммуникациям



**НаПоправку**

**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 B2B и B2C
- Командный интеллект
- Повышение эффективности кросс-функционального взаимодействия
- 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](mailto:info@tsqconsulting.ru)  
[tsqconsulting.ru](http://tsqconsulting.ru)

# TSQ Consulting

