

Биография

Родилась в 1979 году и училась в г. Москве. Основной опыт работы получила в крупнейших международных банках где сделала карьеру от сотрудника фронт-офиса до руководителя подразделения. Всегда работала с юридическими лицами и предпринимателями. Люблю помогать бизнесменам и предпринимателям в их режиме многозадачности, быстроменяющейся ситуации и неопределённости на рынке, режима ограниченности ресурсов, 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 (магистр экономики) – Всероссийский Заочный финансово-экономический институт, г. Москва (реорганизован в 2011г. в Финансовый Университет при Правительстве РФ г. Москва).

Прикладное образование

2017 (100 часов) – Business trainer, Master Coach APC

2016 (370 часов) – International Coaches Union, «Professional Coach ICU»

2016 – Association of Professional Coaches, «Personality deep transformation in coaching»

2013 (40 часов) – «Управление конфликтами, Медиация»

2012 (20 часов) – «Подбор персонала, эффективное интервью»

2012 – «Мотивация других сотрудников, оперативная мотивация»

2011 – «Делегирование»

Опыт работы и профессиональные навыки

Более чем 18 лет работала с корпоративными 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. Более 5 лет предприниматель, осуществляю поддержку и разработку дистанционного управления производственной компанией в России (семейный бизнес).

06.2016- наст. вр. VIAN Coaching (VIAN OÜ).

- тренинги и обучающие программы для управленцев и сотрудников по управлению персоналом;
- корпоративные, фасилитационные сессии для команд (стратегические, смысловые и пр.)
- оптимизация и автоматизация операционной, клиентской деятельности, в т ч внедрение CRM систем;
- коучинг сотрудников и первых лиц компаний, собственников;
- участие в конференциях и форумах в качестве спикера.

08.2014 – переезд в Эстонию

08.2010-07.2014 «Райффайзенбанк» Москва, Начальник, Вице-президент Отдела клиентского обслуживания корпоративных клиентов:

- оперативное руководство Отделом (75 человек в подчинении);
- подбор персонала (около 450 собеседований за 4 года);
- объединение клиентских баз при покупке Импексбанка (приведение к единообразию, продуктов корпоративных клиентов, договоров, стандартов обслуживания и пр.)
- подготовка и проведение обучающих тренингов;
- разработка и методология процедур, процессов, положений и должностных инструкций;
- участие в проектах по оптимизации бизнес-процессов (Lean);
- внедрение CRM-системы корпоративного блока клиентов;
- написание BRD, тестирование и ввод в продуктив интернет банкинга;
- разработка системы Управления ресурсами (Performance tracker);
- разработка системы мотивации и KPI-показателей;

09.2008-07.2010 «Сбербанк России, центральный аппарат», Ведущий экономист Отдела организации документарных операций (аккредитивы, гарантии) корпоративных клиентов:

- подготовка и проведение тренингов (обучения) для клиентов и сотрудников банка;
- методология внутренних процедур и документации;
- внедрение Производственной системы Сбербанка на базе применения Lean-технологий, выступала в качестве аналитика и эксперта своего направления

07.2006-09.2008 «Сбербанк России, Московский территориальный банк», Руководитель филиала Центрального отделения, центра обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

- полное управление филиалом банка (15 сотрудников в подчинении)