

Тетерина Татьяна Николаевна

- Профессиональный бизнес-тренер
- Сертифицированный коуч международной квалификации
- Бизнес-консультант по развитию и обучению персонала организаций
- Специалист с 17-ти летним опытом в области обучения и развития персонала организаций, коучинга, разработки и проведения бизнес-тренингов и осуществления посттренинговой поддержки персонала

Экспертные области:

- Сервисное поведение персонала передней линии
- Деловое общения для персонала различного звена
- Речевые модули для персонала передней линии по работе с клиентами
- Стандарты и скрипты продаж
- Стандарты клиентского сервиса
- Стандарты работы Секретариата и офис-менеджмента

Образование:

- 2011-2012 гг. - Сертификационная программа Международной ассоциации коучинга ICU
- 2009 г. - Сертификационная программа Бизнес-тренер компании ARS VITE
- 2002 г. - Программа «Тренинг-Менеджер», Академия ГАСИС
- 2000-2001 гг. - Отделение «Управление персоналом», специальность: психолог, менеджер по персоналу, Государственная Академия профессиональной переподготовки и повышения квалификации руководящих работников и специалистов инвестиционной сферы (ГАСИС) Москва
- 1972-1977 гг. - Обучение в Государственном институте театрального искусства им. А.В.Луначарского - Москва



Тренинги для секретарей и офис-менеджеров



Членство в ассоциациях

- Член Ассоциации консультантов по персоналу
- Член Российской ассоциации преподавателей, исследователей и учителей риторики
- Член международной Ассоциации коучей ICSTA

Спикер на конференциях и мероприятиях

- Фестиваль бизнес-тренингов во время проведения Дней малого бизнеса на ВДНХ,
- Неделя деловой книги в московском доме книги,
- Конференции для секретарей и административных работников, проводимых журналом "Секретарь.ru"
- Международный форум «Служба протокола»
- Конференции Управление в сфере ЖКХ

Автор журналов

- "Директор по персоналу", «Справочник для секретаря и офис-менеджера», «На стол руководителя», "Справочник по управлению персоналом", "Корпоративная культура", "Протокол и этикет".

Автор тренингов и мастер-классов:

- По развитию коммуникативных навыков для персонала передней линии по работе с клиентами
- В области сервисного поведения и продаж, навыков делового общения
- Построению эффективных коммуникаций в компании

Ведущий семинаров и тренингов в Центре Делового Развития «Профи-Карьера» :

- Эффективная работа с клиентами
 - Управление сервисом
 - Стандарты обслуживания
 - Эффективные продажи
 - Бизнес-этикет
 - Мастерство публичного выступления
 - Тренинг для секретарей
 - Имидж и Этикет делового человека
 - Эффективные совещания
 - Искусство успешных переговоров
 - Мастерство телефонного общения
 - Эффективный руководитель: искусство коммуникации
 - Социальные технологии делового общения
 - Психология управления персоналом
 - Навыки эффективной презентации
-

Клиенты

- Специалисты ведущих Российских компаний в т.ч.
- ГКМ Норильский Никель,
- АЛРОСА,
- Мобильные телесистемы,
- РАО ЕС,
- Инфотек групп,
- Ростелеком
- МОЭК
- Мосгаз
- Газпромнефть
- Северсталь- групп и другие