



Тренер-консультант, кандидат психологических наук

Входит в ТОП-5 лучших разработчиков бизнес-тренингов по итогам Всероссийского конкурса методистов 2017 года

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

- Сервис и обслуживание клиентов
- Переговоры, продажи, коммуникации
- Сложные коммуникации
- Деловой этикет
- Управление персоналом
- Процессы управления квалификацией персонала
- Управление качеством
- Управление проектами
- Управление конфликтами

Экспертиза в отраслях

- Контакт-центры
- Фармацевтический бизнес

КЛИЕНТЫ

ВМ, СКБ Контур, Такском, АйДи – Технологии управления, Сателлит-сервис, Юмос, Agip Kazakhstan North Caspian Operating Company N.V., GSM Казахстан (Kcell), Azercell Telekom, МегаФон, Сбербанк, Росбанк, Газпромбанк, АзияУниверсалБанк, Swedbank (Hansabank), Связьбанк, РОСНО, Schwarzkopf, КАЛИНА, AVON, OBI, сеть гипермаркетов «Лента», Boutique.ru, Альфа-Цемент, TetraPack, Ecolab, Wild, Издательский дом «Деловой мир», Wella, Vox Video, Sanofi Aventis, Pfizer, PharmaMed, AstraZeneca, Вертекс, Schering-Plough, Р-Фарм, Катрен, Ориола, Actavis, Novartis, Roche, Bayer, Terapia С.А, ОЗАптека, Omron

ОБРАЗОВАНИЕ

- Московский педагогический государственный университет имени Ленина. Специальность: педагогика и психология
- Аспирантура на кафедре общей психологии МПГУ

РЕЗЮМЕ ЭКСПЕРТА ЛИДИЯ ЖУРИНА

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

- Аудитор Международного института сертификации контактных центров
- Докладчик, ведущий мастер-классов CCWF 2011г, CCWF 2012г, HR&Trainings EXPO. 2012г
- Член жюри международной премии «Хрустальная гарнитура» (2012, 2013)
- Член жюри Награды Гильдии менеджеров контактных центров (2011г, 2012г)
- Бизнес-тренер с 2002г
- Опыт руководящей работы с 2001г
- Опыт работы с разными видами бизнеса

Публикации

- Правильное снятие запроса – важный фактор эффективности тренинга. // Корпоративные университеты – 2012г – №34 (в соавторстве с Галактионовой Т.)
- Тренинг деловой коммуникации для ИТ-специалистов. //Корпоративные университеты – 2011г – №31
- Обучение кадров – насущная потребность фармрынка // Фармацевтический вестник. – 2002г - №27

ПРИМЕРЫ ПРОЕКТОВ

- Разработка комплексных программ обучения для всех категорий сотрудников компании, клиентов и партнеров на фармрынке
- Оценка системы обучения, разработка обучающих программ, разработка индивидуальных планов развития для компаний клиентов
- Разработка и проведение для среднего и старшего менеджмента, программы «секретный код человеческого капитала» - как подбирать, развивать и удерживать талантливых людей в компании.
- Участие в разработке и проведение программы развития руководителей компании ТНК ВР «Лидерство для результата»
- Участие в разработке и проведение программы развития молодых специалистов компании ТНК ВР и Газпром Нефть
- Организация и проведение формата «Открытое пространство» (Open Space) для Международной смены Молодежного форума Селигер 2010г, 2011г с одновременным участием до 3000 человек

Все сложится!