



Дубровина Ольга Витальевна

- Бизнес-тренер
- Коуч-консультант
- Педагог – психолог
- Игропрактик
- Конфликтолог – медиатор
- Автор и организатор социальных проектов для детей и молодежи
- Автор профилактической игры для подростков и родителей «Сегодня про счастливое завтра»
- Сертифицированный специалист по программам Международного института сервиса и качества Service Quality Institute
- Директор компании «SERVICE PLUS».

Образование	
2001-2004 гг.	Факультет социальной психологии и управления персоналом Университет Российской академии образования г. Москва
2004-2006 гг.	Институт гештальт-терапии г. С-Петербург
2006-2007 гг.	Институт Коучинга г. С-Петербург
2013 г.	Бизнес-школа УрФУ МВА «Стратегический менеджмент»
2017г.	Центр медиации УРГЮА г. Екатеринбург
2018 г.	OKG SQI Russia Сертифицированный тренер по внедрению корпоративной культуры программа Service Quality Institute
2019 г.	Уральский центр фасилитации г. Екатеринбург
2019г.	Сертифицированный модератор и тренер по профилактическим программам для детей и молодежи
2021 г.	Сертифицированный ведущий игры «Мастер коммуникации»
2022 г.	АНО ДПО «НАДПО» Педагог дополнительного образования (игропедагог)

Профессиональные сообщества	
2009 г. - по н.в.	Уральская Гильдия психологов-консультантов
2018 год -	Лига конфликтологов Урала.

Опыт работы	
Директор по персоналу в компаниях «Союз Евразия», «ОЛМИ» «Сыробогатов» - стаж 15 лет	
Ведущий бизнес-тренер Мастерская делового обучения «SERVICE PLUS»	
Ведущий эксперт Международного института сервиса и качества Service Quality Institute по УРФО	
Бизнес-тренер Образовательный Центр «Estimatica» («Управление будущим»)	
Преподаватель Бизнес-школы УРФУ	
Бизнес-тренер Областного Фонда поддержки предпринимательства	
Бизнес-тренер Екатеринбургского центра развития предпринимательства	
Преподаватель Технического университета УГМК	
Автор и организатор социальных проектов для детей и молодежи	

Опыт преподавания

Более 15 лет опыт преподавания и ведения тренингов.

Целевая аудитория: подростки, молодежь, взрослые.

С 2018 года – сертифицированный ведущий игры «Мастер-коммуникации» проведено более 1000 игр со школьниками, учащимися колледжей и студентами, специалистами образовательных организаций, сотрудниками и руководителями коммерческих структур.

С 2020 года готовлю ведущих авторской профилактической программы «Сегодня про счастливое завтра», обучены более 100 ведущих, участниками программы стали более 10 000 учащихся городских образований свердловской области

Тренинговые программы для подростковой, молодежной и взрослой аудитории:

Тренинги «Управленческие навыки руководителей»

Тренинг «Формирование навыков будущего руководителя»

Тренинг «Эффективные деловые коммуникации»

Тренинг «Управление межличностными конфликтами»

Тренинг «Внутренний медиатор»

Тренинги «Решение конфликтов под ключ»

Тренинг «Решение школьных конфликтов»

Тренинг «Самоменеджмент и тайм-менеджмент»

Тренинг «Управление стрессом»

Тренинг «Командообразование»

Тренинг «Коллективные и индивидуальные ценности и мотивация»

Тренинг «Клиентоориентированный сервис»

Тренинг «Целеполагание»

Тренинг «Наставничество»

Тренинг «Эффективная презентация и самопрезентация»

Тренинг «Инструменты эффективного оратора»

Продажи в дистрибуции (базовый уровень)

Продажи в рознице (базовый уровень)

Продажи по телефону (базовый уровень)

Продажи услуг (базовый уровень)

Ведение переговоров (базовый уровень)

Тренинг для бизнес-тренеров (базовый уровень)

Тренинг для супервайзеров (дистрибуция)

Консалтинговые проекты:

Корпоративная книга продаж: создание, внедрение.

Внедрение стратегии клиентоориентированного сервиса

Внедрение бизнес-процессов управления персоналом.

Авторские курсы

Управление персоналом. Повышение эффективности подразделения. (для руководителей)

Корпоративная культура. Управление по ценностям (для руководителей)

Диагностика системы продаж, управленческой пирамиды и бизнес-процессов. (для руководителей)

Усиление продаж. Стратегия сервиса (для руководителей)

Клиентоориентированный сервис (для руководителей)

Управление торговлей розничного магазина.

Управление конфликтами в организации. Внутренний медиатор.

Программы Service Quality Institute (Стратегия клиентоориентированного сервиса)

Чувства. Основа первоклассного сервиса (отношения сотрудник – клиент: внешние коммуникации)

Отношения. Стань профессионалом (отношения сотрудник-сотрудник: внутренние коммуникации)

Управление командой, наделенной полномочиями (для руководителей: управление сервисом в компании)

ВЭЛС. Видео энциклопедия лучшего сервиса (система непрерывного обучения персонала работе с

клиентами)

Программы Технического Университета УГМК:

1) В рамках магистратуры дисциплины:

- Современные методы управления производственным коллективом
- Психология профессиональной деятельности

2) Проект «Профессиональный старт»

3) Программы дополнительного профессионального образования

- Управленческие навыки руководителя
- Управление конфликтами
- Эффективные коммуникации
- Управление стрессом
- Тайм-менеджмент
- Эффективный помощник руководителя
- Командообразование

4) Разработка учебно-методического комплекса дисциплин для магистрантов:

- Психология профессиональной деятельности
- Современные методы управления производственным коллективом

5) В рамках бакалавриата дисциплина

- Эффективное лидерство и командообразование (разработка учебно-методического комплекса и проведение)

Семинары. Вебинары:

Создание и внедрение продающих скриптов

Антикризисные стратегии и антикризисные решения

Антикризисное управление персоналом

Кризис – время повышать продажи. Стратегия работы с клиентами

Роль руководителя в условиях кризиса. Помощь сотрудникам в преодолении стресса

Ошибки в продажах

Продажи. Социальное предпринимательство

Генерация роста

Маркетинг. Продвижение. Продажи

Ошибки в деловых переговорах.

Построение коммуникаций в продажах

Публикации

Журнал «Генеральный директор»

Статья «Как выстроить систему лояльности»

Журнал «Магазин, ресторан, отель»

Статья «Ресторатор! Хочешь Денег - Улучшай Сервис!»

Статья «Секреты клиентоориентированности»

Статья «С чего начинается сервис? Не нанимайте сотрудников, которые не любят клиентов»

Интернет-журнал «Директор салона красоты»

Статья «Первоклассный сервис – ключевой фактор успеха салона красоты».

Статья «Инфраструктура сервиса в салоне красоты».

Статья «Инструменты сбора информации у клиентов. Практическое применение».

Статья «Зачем владеть ораторским мастерством руководителю?»

Статья «Тайм-менеджмент по-женски».

Блог «Зарплата.ру»

Статья «Нет конфликтов - нет компании»

Статья «Как руководителю сохранить лицо в конфликте»

Статья «Медиативная компетенция руководителя, или как овладеть искусством примирения»

Контакты:

Тел: 8(922) 603-30-62

E-mail: HR-1000@mail.ru

Сайт: www.sp-client.ru,
www.mediator.sp-client.ru,
<https://socium-game.ru/>

ВК: <https://vk.com/olgadubrovina3>
<https://vk.com/socium.game>