



Елена Пинтелеева

**Бизнес-тренер, консультант в областях сервиса и маркетинга,
кандидат философских наук**

День рождения: 15 октября 1965

E-mail: elena@s-man.ru

КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ

- ▶ Практический опыт работы в индустрии маркетинга и сервиса более 15 лет
- ▶ Богатый опыт внедрения современных маркетинговых технологий в ресторанном бизнесе, сфере отдыха и развлечений, включая web-продвижение и SMM
- ▶ Разработка стратегии развития бизнеса совместно с другими ключевыми службами и собственниками компаний
- ▶ Знание специфики и опыт проведения маркетинговых исследований в полном объеме
- ▶ Разработка и проведение учебных программ для сотрудников и менеджеров ресторанов, магазинов, сотрудников «первой линии»
- ▶ Постановка систем CRM, персонализированного маркетинга на основе баз данных, постановка системы работы с обращениями Гостей (посетителей)
- ▶ Формирование программ кобрендингового продвижения
- ▶ Бюджетирование маркетинговых затрат и анализа эффективности вложений в маркетинг
- ▶ Высокий уровень профессиональных знаний в области маркетинга, международных стандартов сервиса и новых мировых тенденций в индустрии гостеприимства

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

С 11.2012 участвует в учебной и консалтинговой работе SERVICEMAN Training & Consulting:

- Консультирует рестораны и ресторанные компании по всему спектру маркетинговых вопросов, от стратегических до оперативных
- Консультирует компании сегмента B2C по вопросам антикризисного управления
- Разрабатывает учебные программы для менеджеров ресторанов и руководителей ресторанных сетей по коммуникациям с клиентами, стандартам сервиса и анализу эффективности маркетинговых решений
- Проводит отраслевые семинары «Маркетинг Ресторана», «Менеджмент Ресторана», «Привлечение Гостей в Ресторан», «Основы Стратегического Маркетинга», «Маркетинг Магазина», и другие учебные программы ресторанной и розничной специфики

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

с 04.2013 ▶ Компания «Аэроэкспресс», г. Москва ▶ Директор департамента маркетинга

- Прогнозирование, планирование объемов продаж, качественный и количественный анализ развития потребительских рынков компании, бюджетирование
- Разработка продуктового портфеля компании, тарифная (ценовая политика)
- Анализ эффективности технологий продаж и программы повышения их рентабельности
- Совершенствование бизнес- процессов обслуживания потребителей, реализации программы лояльности и комплексного информационного обслуживания пассажиров
- Повышение эффективности работы департамента маркетинга.

**01.2012 – 11.2012 ▶ Прайм Стар Ресторантс Групп (сеть кафе «PRIME»), г. Москва ▶
Директор по маркетингу и PR**

- Повышение эффективности работы департамента маркетинга и PR: формирование отдела рекламы, оптимизация процессов маркетинга и рекламы, PR.
- Введение системы анализа ассортимента и его рентабельности: анализ маржинальности, формирование предложений по вводу-выводу блюд; формирование цены, создание названий
- Запуск летних специальных предложений и осеннего меню. Реализация и анализ эффективности «продуктовых» акций
- Внедрение системы работы с обращениями и жалобами Гостей, в том числе вопросы автоматизации процесса
- Решение задач оформления и продвижения новых кафе (открыто 5 заведений)
- Разработка и реализация программы PR-продвижения, включая кросс-маркетинг
- Оптимизация работы корпоративного сайта (интернет-магазин, доставка)

**01.2011 – 12.2011 ▶ ЗАО «ЛАНЧ» («Елки-Палки», «Маленькая Япония»), г. Москва ▶
Заместитель Генерального директора по вопросам маркетинга**

- Повышение эффективности работы департамента маркетинга и рекламы, разработка и внедрение системы KPI в департаменте
- Бюджетирование и контроль маркетинговых расходов в разрезе бюджетов заведений, оптимизация маркетинговых затрат
- Организация тендеров среди поставщиков на поставку продукции и заключение маркетинговых договоров
- Формирование меню: содержание, названия блюд, стилевые решения
- Анализ конкурентов и участие в ценообразовании
- Осуществление мероприятий по маркетинговой поддержке существующих брендов
- Запуск SMM, повышение эффективности работы сайтов
- Запуск работы по внешнему и внутреннему PR в связи с изменениями в стратегии развития компании

**09.2009 – 07.2012 ▶ Компании: «PK Ub-café», издательский дом «Смарт Ридерз»,
авиакомпания «Sky Express», ООО «AQUA NATURE GROUP», «Объединенная фитнес
корпорация», Россия ▶ Проектный консультант по вопросам маркетинга**

- Разработка стратегии развития объекта, бренда (ценности и философия бренда, визуальные образцы бренда, коммуникационная WOW-стратегия)
- Разработка товарных знаков, решение вопросов патентования
- Проведение маркетинговых исследований рынков заказчика (в том числе в Казахстане и Китае)
- Консалтинговое сопровождение по формированию системы клиент-ориентированного сервиса
- Формирование команд отделов маркетинга
- Проведение тренингов управляющих розничных точек по развитию навыков стратегического мышления, мотивации сотрудников, оценки эффективности работы, формированию команды
- Создание программ лояльности
- И многое, многое другое

**01.2004 – 08.2009 ▶ ООО «ИК Мегатрон» (игровые клубы и казино «Вулкан», «7 Чудес»,
«Миллион», «V-casino», «Гран При»), г. Москва ▶ Директор Департамента
маркетинга и рекламы**

- Участие в разработке стратегии развития компании в качестве члена Совета Директоров
- Формирование маркетинговой политики, определение ее основных направлений в соответствии со стратегией развития компании, разработка и выполнение мер по ее реализации
- Организация работы Департамента маркетинга и рекламы

- Анализ эффективности маркетинговых действий, маркетинговая экспертиза деятельности компании
- Прогнозирование развития региональных рынков и рынков дополнительных услуг
- Продвижение всех брендов компании в регионах РФ, включая разработку и проведение ATL- и BTL-кампаний
- Формирование высокоэффективной команды под решение маркетинговых, в первую очередь аналитических задач (в непосредственном подчинении 15 человек в центральном офисе и 10 человек в региональной сети)
- Организация повышения квалификации сотрудников компании в области маркетинга
- Разработка авторских тренингов
- Разработка системы KPI Департамента маркетинга, ее внедрение и контроль за выполнением
- Подготовка ежеквартальных финансовых отчетов для Совета Директоров по исполнению маркетингового бюджета, его корректировка

02.2003 – 11.2004 ▶ **ЗАО «Копейка-менеджмент плюс» (сеть магазинов «Копейка»), г. Москва** ▶ **Менеджер по исследованиям и аналитике**

- Проведение маркетинговых исследований в области изучения поведения потребителей, конкурентов, мониторинг продаж
- Проведение рыночных исследований для выведения собственной торговой марки («Ромашкино»)
- Установление контактов и взаимодействие с ведущими аналитическими агентствами (Nielsen, «Бизнес Аналитика» и др.) по ежемесячному информационному обеспечению компании статистикой продаж по основным ассортиментным позициям по регионам России

04.1989 - 04.2003 ▶ **Тверской государственный технический университет, г. Тверь** ▶ **Доцент кафедры социологии, зам. проректора по воспитательной работе**

ОБРАЗОВАНИЕ

2003 – 2004 ▶ Московский государственный институт экономики, статистики и информатики, Президентская программа подготовки управленческих кадров

Менеджер антикризисного управления

1994 – 1997 ▶ Московский государственный педагогический университет им. В.И. Ленина, аспирантура кафедры социальной философии

Кандидат философских наук

1984 – 1989 ▶ Калининский государственный политехнический институт

Инженер по специальности «Технология машиностроения»

КУРСЫ И ТРЕНИНГИ

- Бизнес- решения по методике «Flash Point PRO ROI», автор В. Ширяев, BTL' Study, 2009
- Тренинг «Развитие эмоционального интеллекта», Институт тренинга, Санкт Петербург, 2008
- Тренинг «Команда и лидерство», Business Design Group, 2008
- Мастер-класс Николаса Коро «Брендбизнес: создание бренда в конкурентных условиях, внедрение его в структуру предприятия и формирование бизнеса под реалии брендинга», Академия маркетинга, Москва, 2007
- Программа «Эффективный руководитель», ООО "ИК Мегатрон", А. Ферреро, 2007
- «Развитие лидерских качеств. Эффективное управление персоналом. Профессиональные процессы, процедуры и протокол в бизнесе», Pucelik Consulting Group, 2007