

Ильдар Халиков

**Бизнес-тренер, сертифицированный коуч
Консультант направлений «МАГАЗИН» и «РЕСТОРАН»**

День рождения: 21 ноября 1965
E-mail: ildar@s-man.ru



КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ

- ▶ Практический опыт работы в коммерческой деятельности в области сервиса и розничной торговли более 15 лет
- ▶ Богатый опыт управленческой деятельности в различных направлениях и должностях
- ▶ Разработка и проведение учебных программ для сотрудников и менеджеров ресторанов, магазинов и других сфер бизнеса
- ▶ Разработка стратегии обучения, создание и организация системы обучения в коммерческом предприятии
- ▶ Создание и внедрение системы стандартов работы сотрудников для ресторанов и розничных магазинов
- ▶ Построение системы наставничества и передачи опыта от линейных руководителей к сотрудникам подразделений
- ▶ Формирование программ посттренингового сопровождения сотрудников, прошедших обучение в компании
- ▶ Высокий уровень профессиональных знаний в области менеджмента, управления персоналом, развития и обучения в сегментах розничной торговли и сферы услуг

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

С 07.2013 участвует в учебной и консалтинговой работе SERVICEMAN Training & Consulting:

- Консультирует ресторанные и розничные компании по построению корпоративных систем обучения
- Выполняет консалтинговые проекты по разработке и внедрению стандартов в сегменте B2C
- Разрабатывает учебные программы для сотрудников и менеджеров ресторанных и розничных сетей
- Проводит отраслевые семинары и тренинги «Визуальный Мерчендайзинг», «Основы Наставничества», «Школа Официантов», «Активные Продажи в Торговом Зале», «Обслуживание Экстра-Класса» и другие учебные программы ресторанной и розничной специфики

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

С 09.2008 ▶ **НОУ Технический Университет «МЭИ – Московский Энергетический Институт», г. Москва ▶ Старший преподаватель, доцент кафедры «Менеджмент и Управление Качеством»**

- Обучение студентов по дисциплинам: «Управление персоналом», «Поведение потребителей», «Организационное поведение», «Основы коммуникативного менеджмента» и другим
- Подготовка методических материалов и практических семинаров для студентов кафедры
- Участие в организационной и методической деятельности института
- Проведение экзаменов и ведение курсовых работ

С 10.2011 ▶ **ООО «Спаччо-Б»** (франчайзинговые магазины United Colors Of Benetton), г. Москва, Казань ▶ **Привлечённый тренер**

- Проведение оценки потребности в обучении для сотрудников и менеджеров
- Разработка тренингов и проведение обучения продавцов-консультантов по темам «Эффективные продажи в торговом зале», «Преодоление возражений клиентов», «Работа с жалобами и претензиями покупателей», «Визуальный мерчендайзинг»
- Подготовка и проведение обучения линейных руководителей компании по темам «Оперативное управление персоналом» и «Личная эффективность руководителя»
- Посттренинговое сопровождение проведенных учебных программ
- Коучинговая поддержка развития компетенций руководителей компании

09.2011 - 03.2012 ▶ **ООО «Санаторий РЕВИТАЛЬ ПАРК»** (элитный санаторий с полным циклом проживания), г. Москва ▶ **Привлечённый тренер, специалист по организации системы обучения**

- Построение системы обучения в санатории для работников ресторана, бара и обслуживающего медицинского персонала
- Проведение оценки потребности в обучении для различных категорий сотрудников
- Разработка нормативных документов и положений по обучению
- Разработка тренингов по темам, требуемым для развития сотрудников, и проведение обучения персонала
- Разработка контрольных мероприятий и мотивационных методов, направленных на выполнение сотрудниками принципов и стандартов обслуживания посетителей санатория
- Обучение линейного менеджмента санатория проведению пост-тренинговых, контрольных и мотивационных мероприятий для закрепления и развития выработанных навыков обслуживания гостей санатория
- Построение системы оценки эффективности выполнения сотрудниками установленных стандартов

08.2010 - 07.2011 ▶ **ООО «ФЛАНЧ»** (сеть французских ресторанов, дочерняя компания сети супермаркетов «АШАН»), г. Москва ▶ **Привлечённый тренер и тренинг-менеджер**

- Построение системы обучения в компании
- Разработка адаптационных мероприятий для нового персонала компании
- Подготовка и обучение линейных руководителей для проведения адаптации сотрудников
- Коррекция существующих обучающих мероприятий и разработка новых обучающих программ в соответствии с существующим положением и требованиями руководства компании
- Проведение пост-тренинговых мероприятий для закрепления и развития полученных навыков
- Проведение оценочных мероприятий для определения степени обученности сотрудников, оценки использования полученных навыков, выявления «белых пятен» обучения
- Разработка нормативных документов и положений по обучению

01.2005 – 01.2007 ▶ **ООО «Союзспецодежда»** (сеть магазинов по продаже спецодежды, рабочей обуви и средств индивидуальной защиты), г. Москва ▶ **Заместитель генерального директора по обучению и развитию персонала**

- Создание и развитие на предприятии корпоративной культуры обслуживания клиентов
- Развитие внутрикорпоративной культуры
- Организация и проведение корпоративных мероприятий
- Создание и внедрение системы контроля обслуживания клиентов «Таинственный покупатель»
- Разработка и проведение тренингов по повышению эффективности работы персонала и руководителей, в том числе комплексной программы «Школа продавцов розничного магазина»
- Разработка системы нематериальной мотивации сотрудников
- Коучинг руководящего состава предприятия

01.1989 – 01.2005 ▶ **ООО «Сбытспецодежда»** (сеть магазинов по продаже спецодежды), г. Москва ▶ **Руководящие должности в различных подразделениях компании**

- 15 лет работал на различных руководящих позициях в отделах снабжения и продаж
- Участвовал в организации бизнес-процессов и разработке структуры деятельности компании
- Разрабатывал системы мотивации и управления различными подразделениями компании

А также – богатый опыт проектной работы в создании и проведении тренингов по управлению персоналом, сервису, продажам, работе с клиентами и другим темам для розничных компаний, ресторанов, других коммерческих и производственных предприятий.

ОБРАЗОВАНИЕ

1990 – 1995 ▶ Московский Институт Народного Хозяйства им. Г.В. Плеханова
Экономист по специальности «Экономика труда и заработной платы»

1983 – 1989 ▶ Московский Энергетический Институт
Инженер по специальности «Энергоснабжение промышленных предприятий»

КУРСЫ И ТРЕНИНГИ

- Сертификат бизнес-коуча от Международной Академии Коучинга – Erickson College International, Ванкувер, Канада, 2006-2007
- Курс для бизнес-тренеров «T-practicum» Аллы Новиковой, Искусство деловой жизни, 2007
- Курс для специалистов по обучению «Learning-practicum» / «Построение системы корпоративного обучения», Искусство деловой жизни, 2007
- Тренинг «Эффективные переговоры по Скотварду», Корпоративный университет торговой сети «Градиент», 2006
- Дипломированный бизнес-тренер, Авторская Школа бизнес-тренеров Жанны Завьяловой, 2006
- И множество других разнообразных тренингов и семинаров