



Анатолий Мирошниченко

Бизнес-тренер, консультант направления «МАГАЗИН»

День рождения: 27 июня 1968

E-mail: anatoly@s-man.ru

КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ

- ▶ Богатый практический опыт обучения, развития и оценки персонала в компаниях B2C
- ▶ Знание современных методов и технологий работы в ритейле и умение передать их аудитории
- ▶ Провел более 300 семинаров и тренингов для розничных компаний и банков России и Украины
- ▶ Опыт успешного внедрения технологии продаж в работу федеральной розничной сети
- ▶ Опыт успешного внедрения процедур работы с клиентами в розничном банке
- ▶ Системный подход к решению задач заказчика в процессе обучения и консультирования
- ▶ Навыки успешных личных продаж и управления персоналом
- ▶ Позитивный взгляд на происходящее и активный подход к профессиональной деятельности
- ▶ Автор статей в журналах «Розничный магазин», «Кадровый менеджмент», «Квадратный метр», «Владелец магазина»

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

С 02.2011 участвует в учебной и консалтинговой работе SERVICEMAN Training & Consulting:

- Разрабатывает и проводит учебные программы для менеджеров и сотрудников магазинов
- Автор и ведущий серии учебных программ по управлению, продажам и обслуживанию для руководителей и специалистов филиалов, отделений и дополнительных офисов банков
- Консультирует розничные компании и розничные подразделения банков по вопросам управления, организации, ведения продаж и разработки стандартов

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

С 08.2012 ▶ Банк «РОСТ БАНК», г. Москва ▶ **Главный специалист по обучению, развитию и оценке персонала**

- Обучение сотрудников сервисных подразделений банка по программам развития навыков обслуживания клиентов
- Обучение сотрудников коммерческих подразделений банка по программам развития навыков продаж финансовых услуг
- Оценка профессионального уровня сотрудников продающих и сервисных подразделений
- Разработка технологий продаж и сервиса в банке
- Обучение руководителей структурных подразделений банка технологиям управления персоналом

01.2011 - 12.2011 ▶ Компания «РЕСО-Лизинг», г. Москва ▶ **Начальник отдела организации обучения**

- Развитие управленческих навыков у руководителей продающих подразделений
- Организация системы внутреннего наставничества в компании

- Разработка и проведение учебных программ по продажам финансовых услуг для менеджеров продающих подразделений
- Организация процесса разработки руководств по продажам

01.2010 - 07.2010 ▶ «ИВМ», г. Москва ▶ Тренер проекта корпоративного обучения

- Подготовка учебных программ по управлению персоналом для руководителей Федерального Казначейства (Центральный аппарат и региональные управления)
- Проведение учебных программ для более, чем 200 руководителей Федерального Казначейства
- Организация деятельности рабочих групп по совершенствованию деятельности Казначейства
- Консультирование руководителей территориальных управлений казначейства по вопросам управления персоналом

08.2008 - 04.2009 ▶ Торговая сеть «КОМУС», г. Москва ▶ Начальник учебного центра

- Организация работы корпоративного учебного центра – центра знаний и технологий
- Стандартизация процессов обучения и оценки персонала в 5-ти коммерческих дивизионах компании (розничные и оптовые продажи, логистика, производство, бэк-офис)
- Координация совместной работы дивизиональных учебных центров компании
- Внедрение программ оценки, обучения и развития менеджеров и специалистов
- Внедрение технологии проектного менеджмента (project management) в деятельность компании
- Организация программы развития талантов

10.2006 - 08.2008 ▶ Банк «Русский Стандарт», г. Москва ▶ Главный специалист по обучению

- Руководство проектом развития технологий продаж для менеджеров отделений банка, агентов и операторов call-центра, менеджеров по развитию торговой сети банка
- Внедрены новые технологии продажи банковских продуктов, созданы стандарты обслуживания для отделений банка, разработаны сценарии продаж, переработаны программы обучения
- Консультирование руководителей отделений банка по вопросам продаж и управления
- Обучение более 400 руководителей подразделений банка по многоступенчатой программе «Управление продажами»
- Посттренинговое сопровождение продаж в отделениях

04.2004 - 08.2006 ▶ Сеть магазинов «Старик Хоттабыч», г. Москва ▶ Менеджер по обучению

- Участие в разработке и внедрении стандартов обслуживания клиентов
- Разработка программ обучения: «Стандарты обслуживания персонала», «Развитие навыков продаж», «Руководство сотрудниками», «Правила телефонного этикета для секретарей», «Управление конфликтами»
- Проведение более 150 тренингов для более 2500 продавцов-консультантов и линейных руководителей магазинов в Москве и регионах
- Оценка профессиональной квалификации руководителей и сотрудников торговой сети

01.2002 - 04.2004 ▶ Сеть магазинов «ЛЕГИО», г. Москва, Тольятти ▶ Корпоративный тренер

- Руководство магазином – центром технологий продаж
- Разработка технологий продаж и продвижения товаров
- Обучение менеджеров по продажам торговой сети по программам «Активные продажи»
- Обучение руководителей компании по программам развития управленческих навыков
- Формализация бизнес-процессов в компании

ОБРАЗОВАНИЕ

1985 – 1994 ▶ Самарский Государственный Аэрокосмический Университет
специальность «Инженер-системотехник»

КУРСЫ И ТРЕНИНГИ

- ⊙ «Школа Системно-интегративного коучинга», Иван Рыбкин, 2012
- ⊙ Семинар «Методология подготовки и проведения управленческих тренингов», Buro Accent, 2009
- ⊙ Семинар «Продажи по методу SPIN», компания Huthwaite, 2008
- ⊙ Семинар «Ситуационное руководство», компания СЭТ, 2006
- ⊙ «Тренинг Тренеров», компания АКМР, 2005
- ⊙ Семинар «Эффективное руководство», компания LICO, 2004
- ⊙ Семинар «Построение системы обучения в компании», компания МаксМэн-Столица, 2004
- ⊙ «Тренинг Тренеров», Institute of Business Technology, 2003
- ⊙ Семинар «Технологии активных продаж», Школа менеджеров Арсенал, 2002