



РЕЗЮМЕ ТРЕНЕРА

Юлия Фандюшина





Юлия Фандюшина

- Бизнес-тренер, консультант
- Специалист по организационному развитию предприятий сферы HoReCa.



ОПЫТ РАБОТЫ В СФЕРЕ HORECA



- [Сеть отелей «CityHotelGroup»:](#)
 - проект по разработке стандартов, обучения, адаптации и аттестации сотрудников департамента «Food and Beverage» и «Front office»
 - тренинги для руководителей «Эффективное управление», «Тайм-менеджмент», разработка обучающих пособий
 - тренинги для линейного персонала: «Вершины безупречного сервиса», «Продающий сервис» «Этикет делового общения», «Алгоритм работы с жалобами и возражениями»
 - тренинги для службы приема и размещения: «Сарафанный сервис», «Тайм-менеджмент», «Этикет делового общения»
- [Philip B](#), эксклюзивный дистрибьютер косметики класса LUX для волос в России – запуск и развитие бренда. Проведение обучающих семинаров, тренингов по продукту, по продажам для салонов красоты и торговых центров.
- [Sindbad Lufthansa City Center](#) – Руководитель отдела продаж и маркетинга
- [Гостиница «Адмиралтейская»](#) (54 номера) – Руководитель отдела продаж и маркетинга

ОПЫТ РАБОТЫ В СФЕРЕ HORECA



- [«Lancaster court hotel»](#) (49 номеров) – Подготовка к открытию и запуск отеля и ресторана
- [Гостиница «Андерсен отель»](#) (140 номеров) – Менеджер по корпоративным продажам
- [Гостиница «Адмиралтейская»](#) – Старший администратор
- [«Grand Hotel Europe»](#) – Официант в банкетном отделе

ОБРАЗОВАНИЕ

Базовое

- [ICBT](#) Международная школа бизнес тренеров, сертифицированный тренер
- «Государственная академия сервиса и экономики», специальность «Маркетинг услуг»
- «Петровский колледж», специальность «Менеджер по туризму с дополнительной подготовкой в области гостиничного и ресторанного хозяйства»

Дополнительное (курсы, тренинги)

- Мастер-класс «Как продавать в России больше всех»
- Тренинг тренеров
- Семинар-практикум «Инфообраз»
- Бизнес школа [ИМИСП](#) курс «Стратегический маркетинг»
- Практический курс в отделе маркетинга, [Radisson SAS Scandinavia](#), Норвегия, Осло

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ

SOKOS  **HOTELS**

Сеть отелей «SOKOS»

Подготовка персонала к высокому сезону. Тренинги: "Вершины безупречного сервиса" для ресторанной службы; "Эффективное решение конфликтов" для службы приема и размещения.

Hilton

Carelica eco spa при отеле Hilton Saint Petersburg ExpoForum

- «Продать – значит хорошо обслужить» – эффективные продажи для администраторов.
- «Вершины безупречного сервиса» – сервис, как эффективная стратегия продаж, в чем разница между обслуживанием и искренней заботой о госте. Тренинг для всех сотрудников.


SAINT-PETERSBURG
NEVSKY BEREG
HOTELS

Сеть отелей «Невский берег»

- Разработка системы найма, адаптации и аттестации персонала;
- Разработка и проведение курса тренингов для обслуживающего персонала;
- Разработка курса тренингов для отдела продаж и руководителей подразделений.

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ



Сеть отелей «CityHotelGroup»

- Проект по разработке стандартов, обучения, адаптации и аттестации сотрудников департамента «Food and Beverage» и «Front office»
- Тренинги для руководителей «Эффективное управление», «Тайм-менеджмент», разработка обучающих пособий
- Тренинги для линейного персонала: «Вершины безупречного сервиса», «Продающий сервис» «Этикет делового общения», «Алгоритм работы с жалобами и возражениями»
- Тренинги для службы приема и размещения: «Сарафанный сервис», «Тайм-менеджмент», «Этикет делового общения»



Сеть ресторанов и отелей Chester, г. Брянск

- Разработка и внедрение стандартов обслуживания
- Тренинг «Продающий сервис»
- Разработка системы мотивации и аттестации персонала
- Курс тренингов «Эффективное управление»

СМОТРЕТЬ ДРУГИХ КЛИЕНТОВ

ТРЕНИНГИ И ПРОЕКТЫ, КОТОРЫЕ Я ВЕДУ:

Тренинги для отдела продаж

- Тренинг «Волна больших продаж»
- Тренинг «Основы эффективных продаж»

Тренинги для руководителей

- Тренинг «Эффективное руководство»
- Тренинг «Подбор персонала - адаптация и обучение на рабочих местах»
- Тренинг «Как создать сервис, о котором будут рассказывать»
- Тренинг «Менеджеры – лидеры ресторана»

Тренинги для обслуживающего персонала

- Тренинг «Вершины безупречного сервиса»
- Тренинг «Сарафанный сервис»
- Тренинг «Искренний сервис»
- Тренинг «Коммуникация в команде»
- Тренинг «Продающий сервис»
- Тренинг «Искренний, продающий сервис»
- Тренинг «Front Office Upselling»



+7 (812) 649 29 59
8 800 301 55 10
info@trening-spb.com

Адрес:
Санкт-Петербург,
Садовая 22/2 лит. а