



## Воропаева Светлана Михайловна

### Директор Тренингового Центра Воропаевой Светланы, Бизнес-тренер

Специализация: бизнес-презентации и публичное выступление, продажи и обслуживание Клиентов по телефону, продажи и переговоры при личных встречах, работа торговых представителей и супервайзеров, управление персоналом, мотивация, тайный покупатель, сервисное обслуживание.

#### Образование:

- Воронежский Государственный Университет (факультет Романо-Германской филологии - специальность «лингвист»),
- Сертификат Профессионального Бизнес тренера DOOR International.

#### Опыт работы:

- Тренинговый Центр Воропаевой Светланы. Директор компании. С 9 апреля 2014 года.
- Колл-центр Kolocalл Руководитель отдела обучения и работе с персоналом. С июня 2013 года по наст время.

ООО Интеллект Сервис Бизнес-тренер. С января 2011 по июнь 2013.

- Участие в проекте обучения специалистов Единого Распределенного Контактного центра Сбербанка России (более 20 тренинговых программ).
- Консалтинговый проект (1 год) по реформатированию отдела продаж в опто-рознничной компании (реализация замороженной мясной продукции).
- ОАО АльфаБанк. Ноябрь 2008 - январь 2011. Главный специалист Развития Продаж. Обязанности: начальное обучение сотрудников на позицию кредитного эксперта, проведение навыковых тренингов для всех сотрудников Блока Потребительское кредитования в целях повышения продаж, улучшения качества работы, написание и проведение тренинга по продажам дополнительных услуг банка; участие в проектной группе по созданию и проведению «Программы Развития Управленческих Навыков» для линейных руководителей - 4 модуля; мониторинг работы сотрудников банка в ТТ/ККО; проведение оценки персонала.
- ОАО Вымпелком. Август 2003 - ноябрь 2008 Старший специалист Центра поддержки Клиентов. С февраля 2004г - занималась обучением персонала (базовое обучение продуктам и услугам Компании). С апреля 2006 - функциональный тренер Воронежского Центра Поддержки Клиентов. Обязанности: разработка и проведение тренингов продаж и сервисного обслуживания клиентов как на входящем потоке, так и на исходящем звонке. Цель проводимых тренингов - повышение качества обслуживания клиентов компании и рост продаж основных и дополнительных услуг.

#### Автор и ведущая тренинговых программ:

- Навыки эффективного обслуживания Клиентов.
- Стратегия и тактика агрессивных продаж.
- Эффективное ведение телефонных переговоров.
- СПИН (методика задавания вопросов).
- Программа Развития Управленческих Навыков - 4 модуля
- Продажи на входящем и исходящем звонках.
- Техника эффективных продаж (базовый и продвинутый курс)
- Школа ораторов (публичные выступления, бизнес презентации)
- Лидерство - формальность или призвание.
- Самоорганизация (управление временем).

- Эффективная дистрибуция - наставничество.
- Практикум по риторике для продавцов.
- Деловое письмо.
- Нематериальная мотивация персонала.
- Работа с возражениями.
- Работа со сложными Клиентами и взыскание дебиторской задолженности
- Курс «отличный сервис»
- «Эффективная работа на выставке».

#### **Тренинговое образование:**

- Методика создания упражнений «Конструктор упражнений» - Соловьев, компания «Бизнес-тренинг».
- «Власть убеждения. Мощь ораторского искусства» - Радислав Гандапас
- Навыки эффективного обучения взрослых (3 ступени) - тренинги для тренеров Билайн-Университета
- Тренинг для тренеров - тренинг-центр «Голубка».
- Как добиться успеха в командной работе - тренинг для тренеров Билайн-Университета
- Эффективное ведение телефонных переговоров - консалтинговый центр «Развитие»
- «Лидерские компетенции» Марка Кукушкина
- «Технологии создания тренингов и актуальные тренинговые тенденции» Елены Сидоренко.
- «Власть убеждения. Мощь ораторского искусства. Мастер-класс Радислава Гандапаса.
- «План преобразования отдела продаж. КПД 200%» тренинг «Эксперт»
- «Два самых важных слова в продажах» семинар Стивена Шиффмана.
- «Ораторское искусство» авторский тренинг Натальи Грейс

#### **Среди Клиентов:**

- ОАО РЖД (слёт молодых специалистов; трехдневный семинар «Развитие организационно-эмоционального лидерства руководителей»)
- Евроцемент групп (Белгородский, СтароОскольский, Подгоренский и Михайловский заводы)
- ООО Проддоставка (торговый дом, оптовая и розничная торговля)
- ООО Мир Продуктов (дистрибьютор продуктов питания)
- РуАлБиз - международный бизнеспортал, Ростовский офис
- Здоровье Животных (ветеринарная клиника)
- ООО Гера (производство молочных фильтров)
- МясОптТорг
- Бородин и Партнеры (адвокатская контора)
- SAT Group - коллцентр
- Мелодия Здоровья (сеть аптек, представлена в 26 регионах России)
- ООО ТД Воронежский-2000 / ООО Алко Асс (торговля алкогольной продукцией)
- Павловская Нива - зерно, корма
- Супертехника (продажа сельхоз техники, Ростов)
- Кирпичный Двор (Ростов-на-Дону, Краснодар)
- Русский холод (Ростов-на-Дону)
- ТД Купец (Тамбов)
- Дефакто (журнал)
- ТоргТехХолод (Пенза)
- Александэр Электрик Дон (Воронеж)
- И др.

#### **Дополнительная информация:**

Постоянный спикер Ежегодной Конференции тренинг и Развитие Персонала и HR-Форума  
Водительские права категории В.

#### **Публикации:**

- Что мы знаем о мотивации? Журнал «Деловой Тамбов», 2012 год
- Психологические приемы влияния на партнера в переговорах и продажах. Сайт компании Интеллект Сервис, 2011 год
- Программа развития навыков, насколько это реально? Журнал: Управление развитием персонала, #1, 2013 г
- Составляющие успеха в продажах: желание, знание и умение. Что и как можно развивать? Журнал: Управление человеческим потенциалом, #2, 2013 г