

# Ефремова Елизавета Валериевна

Организационный психолог, тренер, консультант

## ПЕРСОНАЛ, ЛИДЕРСТВО СЕРВИС

[www.efremova.biz](http://www.efremova.biz)

+79162947686



### **Бизнес образование**

Преподаватель программы Mini-MBA русской школы управления по программе «Управление персоналом», «Лидерство» в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Тюмени, Уфе, Челябинске, Краснодаре и других городах РФ

Преподаватель курсов «Управление жизненным циклом сотрудника», «Лидерство», «Клиентоориентированность» на программах повышения квалификации руководителей с 2006 г

Тренерский стаж с 1997 г.

### **Корпоративное обучение**

Разработка и проведение корпоративных учебных программ для сотрудников и руководителей организаций как крупных компаний (ГБУ Малый бизнес, РЖД, Роснефть, РусГидро), так и организаций малого и среднего российского бизнеса в регионах РФ (отели, санатории, клиники, ветеринарные клиники, фитнес-центры, библиотеки, производственные и торговые организации). Список клиентов, рекомендации заказчиков и участников обучения представлен на сайте [efremova.biz](http://efremova.biz)

Разработка корпоративных программ с передачей материалов заказчику

Проведение краткосрочных вебинаров и долгосрочных он-лайн курсов

Разработка дистанционных программ «10 аспектов качественного сервиса» и «Компетенции эффективного руководителя» в РШУ

Опыт работы внутренним тренером и руководителем отдела обучения в компании Starwood, DHL (2000-2006)

### **Консультационные проекты**

Долгосрочные программы по внедрению сервисной стратегии в организациях («ЦТА Садовой», ветеринарная клиника «Центр», Отель «Восток», -отель для пожилых людей «Монино» РШУ и др)

### **Участие в конференциях**

Спикер на мастер-классах, круглых столах и бизнес конференциях по тематике сервис, управление персоналом и личная эффективность.

### **Публикации**

- Автор книги «Сервис по-русски»
- Автор книги «От эксперта к руководителю»
- Серия статей по организационной психологии в журнале «Business Excellence», Новости менеджмента», «Тюменский бизнес-журнал»
- Серия статей по личной эффективности в журнале «Российские аптеки»
- Выпущены видеокурсы: «10 аспектов качественного сервиса», «7 факторов сервисного поведения», «Презентация».
- Публикации представлены на сайте [efremova.biz](http://efremova.biz)

### **Образование**

МГУ им. Ломоносова, факультет психологии, Кафедра педагогической психологии Эксперт ТРИЗ 2 уровня по системе МАТРИЗ

МИРБИС «Маркетинг». Повышение квалификации

Китай Стажировка «Управление предприятиями малого бизнеса в условиях вступления в ВТО» Швейцария Стажировка «Управление отелем» , мастер-классы и тренинги