

Живые тренинги

для бизнеса

бизнес-тренер

Наталья Фадина

и команда

- 👉 +7 905 550 75 52
- 👉 www.nataliafadina.ru



Живые решения
загадки бизнеса

Жизнь в бизнесе мало похожа на сказку, это скорее динамичный экшн.

Ежедневные вызовы требуют не только концентрации сил внутри команды, но и поиска новых возможностей, способов и путей решения с помощью внешних ресурсов.



Вызовы, с которыми я и моя команда помогает справиться бизнесам и профессиональным командам:



формальный подход сотрудников к выполнению профессиональных обязанностей



недостаточный уровень мотивации и вовлеченности клиентов



отсутствие общего видения и согласованных действий внутри команды



сопротивление сотрудников происходящим изменениям



большое количество претензий и недовольных клиентов



низкий уровень и падение уровня продаж



отсутствие клиентаориентированного подхода к обслуживанию клиентов



невысокий уровень конверсии входящего потока клиентов



Тренинг «Эффективная коммуникация в команде» для сотрудников рекламного холдинга LBI



Живые тренинги
для бизнеса

бизнес-тренер
Наталья Радина
и команда



Тренинг «Клиентоориентированная коммуникация» для HR специалистов компании Hevel

5 Причин почему мои тренинги называют живыми

Решения
в формате
«Жизнь»

Работаю на решение жизненно важных задач с точки зрения бизнеса – стратегическое развитие, формирование сильной команды, увеличение рентабельности и повышение продаж.

«Живой»
материал

Эмоциональная подача материала, благодаря которой информация легко осознается и запоминается. Все техники и решения мы разбираем на реальных живых примерах и кейсах из Вашего бизнеса.

«Живой»
тренинг

«Живой»
результат

Жизнелюбивый
тренер

Тренинг в прямом смысле живет, адаптируется под задачу бизнеса и потребности участников. Меняется не только сама программа, но и форма подачи, стиль изложения, тренинговые инструменты. И, что самое главное – тренинг продолжает жить в результатах, достижениях и изменениях участников и бизнеса в целом.

Бизнес «живет» по-другому после тренинга – увеличивается скорость движения, появляется живой драйв и энтузиазм, бизнес-цели наполняются новыми смыслами и, как результат, KPI растет. Результат, который можно измерить, и одновременно он виден и невооруженным взглядом.

Меня часто называют густоком энергии, энерджайзером. Но я – живой человек, которому ничто человеческое не чуждо. Живу здесь и сейчас и совместно с моей командой адаптирую стиль работы к реалиям жизни и вызовам конкретной компании.



Тренинг «Эффективный менеджер» для руководителей отделов снабжения компании «Мелодия здоровья»



Живые тренинги
для бизнеса

бизнес-тренер
Наталья Радина
и команда



❖ Деловая игра для региональных руководителей Matrix

❖ Живые форматы работы



Тренинги по продажам и сервису

Глоток свежего воздуха и одновременно «взлетный пендель» для отделов продаж и сотрудников фронт-линии.



Тренинги по командообразованию

Новый уровень энергии, осознанности и скорости движения команды к цели.



Тренинги для руководителей

Up-grade управленческих компетенций, современные технологии управления сотрудниками, повышение управляемости и результативности бизнес-единиц и бизнеса в целом.



Стратегические сессии

Активное вовлечение потенциала сотрудников в решение задач бизнеса, текущих и стратегических.



Деловые игры

Обучение в игре навыкам, а также – работа с мотивацией и установками участников через настольные игры и бизнес-стимуляции.



Форумы и конференции, отраслевые и профессиональные

Яркие форматы и живые решения для вдохновляющих мероприятий от 70 до 500 человек.



❖ Конференция для HR специалистов компании Unilever



❖ Живые тренинги
для бизнеса

бизнес-тренер
Наталия Радина
и команда

*Уверена,
Вы знаете моих клиентов*

бизнес-тренер

Наталья Фадина

и команда



*- Горжусь
достижениями клиентов
и радуюсь возможности
способствовать их успеху.*



MARY KAY



Подробные отзывы о моей работе
Вы можете посмотреть
на сайте www.nataliafadina.ru



Живые тренинги
для бизнеса



👉 Тренинг «Результативная коммуникация» для специалистов компании «Л'Ореаль»



Почему клиенты выбирают меня и мою команду



Опыт и экспертиза

Более успешных 155 проектов, реализованных по направлениям команды, продажи, сервис, позволяют с первых слов понять Вашу задачу и предложить на выбор несколько вариантов решения.



«Живой» инструментарий

Реализуем живые, а не книжные подходы в обучении и развитии персонала. Отбираем и практикуем инструменты, дающий результат в бизнесе, совершенствуем наши программы, методы, подходы каждый день.



Энтузиазм и воля к победе

Мы «живем» задачами наших клиентов. Наша работа – это не просто работа, это огромный кусок нашей жизни, в который мы вкладываем время, энергию и душу.

Именно поэтому результаты нашей работы превосходят ожидания клиентов.

👉 Коммуникативный тренинг для руководителей контакт-центров «Вымпелком» («Билайн»)



Живые тренинги
для бизнеса

бизнес-тренер
Наталья Радина
и команда

Хотите почувствовать формат наших проектов?

Соблюдая принцип конфиденциальности, мы предлагаем пример реального кейса без названия компании.

Кейс №1 «Рост продаж»

Рекламно-производственный холдинг с полным спектром услуг



Ситуация в компании до тренинга:

Менеджеры по продажам саботируют задачи по холодным звонкам, предпочитая дела, связанные больше с обслуживанием клиента, чем с активными продажами. Существует страх активных продаж и страх статусных клиентов. Заказы от крупных клиентов имеют разовый характер.



Задачи, поставленные заказчиком:

- Увеличение продаж (оборота и прибыльности)
- Повышение количества клиентов в сегменте VIP
- Смена установки у менеджеров по продажам относительно активных продаж с негативной на позитивную, принятие своей роли как активного продавца
- Менеджеры по продажам должны знать, понимать и применять на практике навыки совершения холодных звонков и проведения личных встреч с ЛПР
- Повышение конверсии холодных звонков во встречи с ЛПР и встречи с ЛПР в продажи



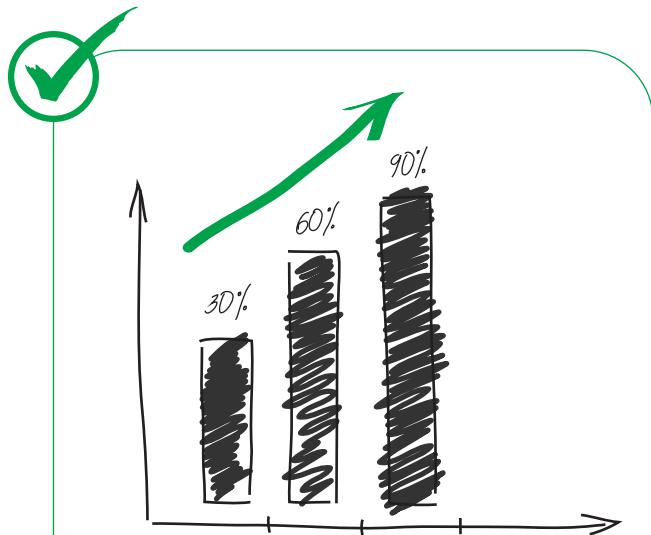
Дополнительно выяснилось в процессе предтренинговой диагностики:

- 30% сотрудников отдела продаж не подходят по психологическому профилю для активных продаж
- Отсутствие четких и прозрачных бизнес-процессов по продажам и точек контроля
- Отсутствие приоритетности задач при постановке и разделении обязанностей по продаже, допродажи и ведению клиента
- Постановка задач не в соответствии с уровнем квалификации, профессиональным профилем и компетенциям сотрудников
- Рассогласованные действия менеджеров по продажам и производств



Для решения задач предложено и реализовано:

- Серия тренингов по продажам: Мотивационно-инструментальный тренинг продаж, Тренинг по работе с VIP клиентами, Тренинг активных продаж
- Для сплочения команды была проведена серия тренингов по внутренней коммуникации и стратегическому командообразованию
- Серия мини-стратегических сессий на простраивание бизнес-процессов, распределение зон ответственности в компании
- Отработаны навыки постановки задач и расстановки приоритетов (освоены в процессе консультирования Генерального директора и Руководителя отдела продаж)



Результаты:

- Сокращение издержек на содержание отдела продаж (часть сотрудников была перемещена на другие должности в соответствии с психологическим профилем)
- Повышение управляемости и скорости решения задач
- Согласованное движение к цели всей команды
- Увеличение объемов продаж в 3 раза за 6 месяцев
- Через 12 месяцев компания на 90% увеличила объем контрактов с компаниями из VIP-сегмента

Живые тренинги
для бизнеса

бизнес-тренер
Наталия Радина
и команда

Хотите почувствовать формат наших проектов?

Соблюдая принцип конфиденциальности, мы предлагаем пример реального кейса без названия компании.

Кейс №2 «Счастливый клиент»

Розничная сеть по предоставлению услуг премиум класса



Ситуация в компании до тренинга:

Руководство компании недовольно уровнем сервиса, предоставляемого клиентам, что выражается в потере клиентов, большом количестве жалоб и претензий, и как следствие, значительных финансовых потерях для компании.



Задачи, поставленные заказчиком:

- Разработать стандарты сервиса
- Построить управляемую систему клиентского сервиса
- Сотрудники первой линии должны знать, принимать и выполнять стандарты клиентского сервиса



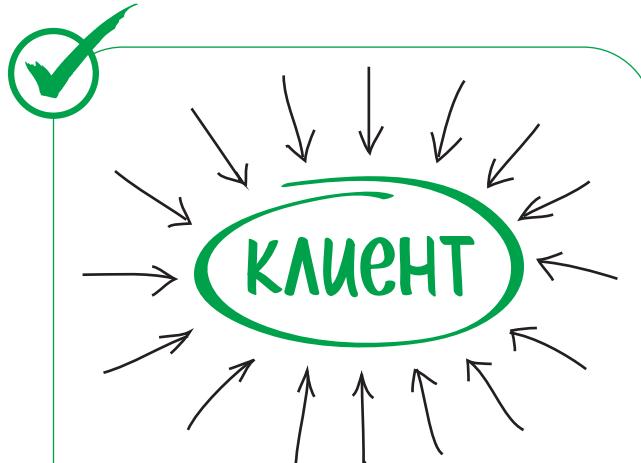
Дополнительно выяснилось в процессе предтренинговой диагностики:

- Сотрудники первой линии считают, что их клиенты «бесятся с жира» и «расстраиваются из-за ерунды». Выявлен паттерн зависимости и озлобленности по отношению к клиентам, который связан в основном с разным уровнем дохода сотрудников первой линии и клиентов
- Сотрудники первой линии не понимают психологию VIP – клиентов
- Высокий уровень первоначального сопротивления любой форме обучения из-за негативного опыта обучения у другого бизнес-тренера (был «скучный формат», «далеко от жизни», «теоретические неработающие инструменты»)
- Основная установка сотрудников: «Мы и так все знаем, умеем и делаем, просто клиенты – идиоты»
- Неровный сервис в различных розничных точках, который зависит от личностных особенностей сотрудников первой линии
- Неумение сотрудников справляться с негативной эмоцией клиента и предпринимать действия для профилактики недовольства клиента
- Неумение сотрудников первой линии контролировать свои эмоции в сложных ситуациях коммуникации с клиентом



Для решения задач предложено и реализовано:

- Ключевая задача – смена парадигмы восприятия клиентов с враждебной на доброжелательную, а также обучение инструментам сервиса премиум-класса были сделаны с помощью серии тренингов по клиентоориентированности.
- Разработаны стандарты клиентского сервиса, formalизованные в виде книги клиентского сервиса
- Написан сценарий и снято обучающее видео, направленное на внедрение стандартов клиентского сервиса
- Проведена серия поддерживающих новые стандарты мероприятий в розничных точках
- Разработаны чек-листы и другие методические материалы, необходимые для контроля уровня сервиса
- Подобран и обучен внутренний тренер по сервису



Результаты:

- Разработанные стандарты внедрены и применяются в жизни (важно, что стандарты не просто формально внедрены, а по-настоящему приняты сотрудниками первой линии)
 - NPS компании вырос в 2 раза за 3 месяца сотрудничества
 - Количество претензий клиентов снизилось в 1,5 раза
 - Процесс клиентского сервиса стал простым, понятным управляемым и для руководства, и для сотрудников первой линии

Живые тренинги
для бизнеса

бизнес-тренер
Наталия Радина
и команда

Хотите почувствовать формат наших проектов?

Соблюдая принцип конфиденциальности, мы предлагаем пример реального кейса без названия компании.

Кейс №3 «Вывести команду из депрессии»

Крупная FMCG компания



Ситуация в компании до тренинга:

В следствие организационных изменений у региональных руководителей изменились зоны функциональной ответственности и KPI. Руководителей не готовили к этим изменениям, а поставили перед фактом. Как результат — непринятие ими новых задач, и, как следствие, падение объемов продаж в среднем на 30% за 2 месяца. Учитывая размеры компании — ситуация критическая для бизнеса.



Задачи, поставленные заказчиком:

- Региональные руководители должны понять целесообразность изменений, принять их, вовлечься в решение поставленных задач
- Между руководителями разных регионов должно возникнуть доверие и настоящая коммуникация, чтобы им легче было обмениваться опытом — и позитивным, и негативным, и совместно достигать целей
- У региональных руководителей должно возникнуть желание и понимание на уровне конкретных шагов, как вести свои региональные команды к цели



Дополнительно выяснилось в процессе предтренинговой диагностики:

- У региональных руководителей накопились большое недовольство и "обида" на высшее руководство компании
- Региональные руководители считают неправильными введенные изменения и не понимают их смысла
- Внутри команды руководителей установились конкурентные жесткие отношения
- Низкий уровень доверия к руководству компании и коллегам
- Неверие в возможность реализации поставленных целей
- Обесценивание руководства, своей команды и себя региональными руководителями
- Силовые методы управления подчиненными



Для решения задач предложено и реализовано:

- Тренинг стратегического командообразования, состоящий из нескольких этапов с элементами стратегической сессии и бизнес-симуляции.



Результаты:

- Через 1,5 месяца объемы продаж вернулись на прежний уровень, через 3 месяца были достигнуты объемы продаж в соответствии с новыми KPI



Живые тренинги
для бизнеса

бизнес-тренер
Наталия Радина
и команда

Давайте посмотрим друг другу в глаза и поймем, что нам по пути

Я, Наталья Фадина,
идейный вдохновитель и создатель,
играющий тренер проекта
«Живые тренинги для бизнеса»

- └ Вот уже более 15 лет решаю задачи бизнеса в формате бизнес-тренингов и живого бизнес-консалтинга
- └ Для меня большая радость наблюдать за ростом и позитивными изменениями в компаниях моих клиентов
- └ Управленческий опыт в разных компаниях, опыт личных продаж и управления организационными изменениями, позволяет делать мои тренинговые программы инструментальными, практическими и одновременно живыми и воодушевляющими
- └ С удовольствием веду проекты с международными командами, т.к. свободно говорю на английском и французском языках, и знаю нюансы кросскультурных коммуникаций
- └ Систематизировала свой опыт в продажах в книге «Продаем с помощью возражений клиентов»



Живые тренинги 
для бизнеса

Многие проекты просто невозможно вести в одиночку – как воздух необходима сильная команда и я горжусь своей



Андрей
Криворотко

логика и совесть проекта, а также создатель комплексных тренинговых решений, реализующий системный подход на практике



Жанна
Дмитриева

мастер вдохновения команд, демонстрирующий яркий эмоциональный стиль видения тренинга, мотиватор и достижитель



Ирина
Сошникова

координатор и «дирижер» проектов, который сложное делает простым и понятным, структурирует неструктурируемое и соединяет несоединимое

Мы сыгранная команда, которая совместно реализовала более 35 сложных комплексных проект. И работая с нами, Вы получите помимо результата, такое же удовольствие, как наблюдая за слаженной игрой футбольной команды.



бизнес-тренер
Наталья Фадина
и команда

Как получить живой результат

Согласитесь, нам всем нужен
Живой результат:

Вам — в виде быстрого и гарантированного решения Ваших бизнес-задач;

Мне и моей команде — в виде достойных гонораров за проекты и Вашей благодарности;

Вашим сотрудникам — в виде интересного и полезного обучения, которое сделает ежедневную работу легче, проще, приятней и результативней;

Живой разговор всегда лучше любой презентации. Он вносит ясность относительно возможностей совместного движения к целям.

Давайте прямо сегодня обсудим, как совместно работать на отличный результат для Вашего бизнеса.

☛ Телефон: + 7 905 550 75 52 звоните

☛ Сайт: www.nataliafadina.ru заходите

☛ E-mail: nataliafadina@mail.ru пишите

Живой жизни
Вам и Вашей
компании



Живые тренинги
для бизнеса

бизнес-тренер
Наталья Фадина
и команда