

Осипова Вера

Бизнес-тренер

+7 (000) 000-00-00 v.osi@example.com Воронеж blanki.online/rezyume-biznes-trener.html#case

О СЕБЕ

Бизнес-тренер с трёхлетним опытом обучения команд клиентского сервиса. Практикумы по работе с обращениями, ролевые упражнения, обратная связь и проверка навыка после занятия.

ОПЫТ РАБОТЫ

март 2023 — по настоящее время

Бизнес-тренер

Сервисная компания «Верный ответ»

Разработала практикум «Ответ на обращение» для 24 сотрудников клиентского сервиса. С руководителями групп составила ролевые сценарии и критерии оценки. На занятиях давала обратную связь по каждому сценарию. Провела проверку до обучения и повторное задание через две недели для той же группы, затем обсудила результаты с руководителями.

сентябрь 2020 — февраль 2023

Координатор обучения

Учебный центр «Рабочая среда»

Собирала учебные группы, готовила материалы и проверяла, дошли ли задания до участников. Сводила результаты практики в таблицу, уточняла пропуски у тренеров и передавала им вопросы участников. После встреч фиксировала изменения программы и обновляла комплект материалов для следующей группы.

ОБРАЗОВАНИЕ

2020

Институт прикладной психологии

Психология

КУРСЫ

2024

Проектирование корпоративного обучения

Мастерская «Учебная практика»

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Готовность к очным и дистанционным занятиям. Учебный сценарий для демонстрации по запросу.

НАВЫКИ

- Разработка учебной программы
- Ролевые упражнения
- Обратная связь участникам
- Критерии проверки навыка
- Оценка навыка после обучения
- Координация с руководителями

ДОСТИЖЕНИЯ

- По ведомостям оценок все критерии выполнили 9 из 24 участников до практикума и 18 из тех же 24 через две недели.