



# Юлия Яковлева

ТРЕНЕР-ЭКСПЕРТ, РУКОВОДИТЕЛЬ  
НАПРАВЛЕНИЯ ЛИЧНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

## Области экспертизы

Коучинг    Клиентский сервис    Менеджмент    Лидерство

Личная эффективность    Коммуникация и влияние

Управление изменениями    Развитие команд    Мотивация

## Форматы работы

Очные программы    Онлайн-программы    Бизнес-игры    Коучинг

Индивидуальные консультации    Командные сессии    Мастер-классы

## Образование и сертификаты

- Социальная психология, Московский Государственный Университет (МГУ), факультет психологии, диплом с отличием
- Организационное развитие, Российский Государственный Гуманитарный Университет (РГГУ), факультет управления
- Мастер-курс «Корпоративный тренер», Институт тренинга, Санкт-Петербург
- Сертифицированный тренер по всей линейке программ Института Кена Бланшара (SLII, LPTC, FTM, TEAM, BT, CE, OM, SELF) The Ken Blanchard Companies, USA
- Сертификация по системе DISC, Certified PPA Practitioner, SLG Thomas
- Сертификация по системе DISC & Driving Forces, TTISI
- Сертификация по типологии Майерс-Бриггс (MBTI), OPP, Great Britain
- Профессиональный коуч (ASTH), Ericson College International
- Программа «Пути выхода из стресса», сертификация по методике Михаэля Хильгерта, FYB Academy, Germany
- Программа «Тренинг для тренеров», повышение квалификации, Ericson College International
- Эксперт по Эмоциональному Интеллекту "Emotional intelligence laboratory" ("EI LAB" LLC)

Моя личная миссия — помочь другим осознать себя, свои ценности, мотивы, личные смыслы, действия и решения. Дать возможность понять, к какому результату прийти и как найти наилучший путь для себя



Юлия уже 20 лет проводит тренинги и получает удовольствие от работы. Харизма и энергия позволяют ей вовлекать участников в учебные процессы, прививать приверженность выбранной теме и стимулировать развитие личных и профессиональных навыков.

Юлия является настоящим «энерджайзером». Ее тренерский стиль характеризуется динамичностью, открытостью и доброжелательностью. Она умеет достигать поставленных целей, и при этом способна быть спонтанной и подстраиваться под группу. Ее цель — дать участникам возможность применить полученные знания и помочь в будущем синтезировать этот опыт, выработав собственные подходы.

Юлия присоединилась к команде тренеров CBSD в 2007 году. Сначала проводила учебные программы по навыкам управления, коммуникации и продаж. Со временем расширила линейку программ. Теперь Юлия проводит тренинги, модульные программы, мастер-классы, бизнес-симуляции, командные и коучинговые сессии для руководителей и сотрудников всех уровней. Часто работает и с нестандартными запросами, находя решения под запросы клиентов.

До прихода в CBSD Юлия занимала управленческие позиции в области продаж и управления персоналом в крупных холдинговых структурах ГК «Инком», ГК «Логос», «Union Card». Работала в сфере автобизнеса, где участвовала в разработке стандартов продаж и качества обслуживания клиентов для мировых автомобильных брендов. Проводила обучение и консультации для клиентов как в индивидуальном, так и в групповом форматах.

Юлия — востребованный тренер. География и специфика ее клиентов достаточно широка. У Юлии много постоянных заказчиков. Клиенты ценят ее профессиональный подход к делу, целеустремленность, открытость и искреннее желание помочь. Юлия участвует в проектах CBSD по локализации и адаптации лицензионных партнерских продуктов для российского рынка образовательных услуг.

# Опыт

## Тренинги и обучающие программы

- Ситуационное лидерство SLII, Ситуационное лидерство в команде
- Одноминутный менеджер FTM
- Управление изменениями
- Личная эффективность и тайм-менеджмент
- Оптимальная мотивация
- Диалоги в стиле Коучинг
- Ключевые навыки руководителя
- Наставничество
- Навыки презентации и публичных выступлений
- Эффективная коммуникация
- Кросс-функциональное взаимодействие
- Управление конфликтом
- Клиентский сервис
- Управление удаленными командами
- Анализ проблем и принятие решений
- Тренинг для тренеров
- Психологическая линейка: ассертивное поведение, влияние без полномочий, эмоциональный интеллект, стресс-менеджмент

## Клиенты

Akzo Nobel | Align Technology | Allergan | Angelini | AstraZeneca | BNP PARIBA | TACC | BIC | Coca-Cola Continental | Dr. Reddy's | IBEC | Indesit | Ixcellerate | Henkel | Посатом | KIABI | Kimberly-Clark | Kaspersky | Mercedes-Benz | Merck Group | S7 | Протек | LEXUS | Metro Cash&Carry | Mission foods MSD | Novartis | Olimpus | ВТБ Банк | Сбермаркет | SANOFI | Salym Petroleum | НЛМК | Schlumberger | SONY | Tetra Pak | Vitra | Сбербанк | Tengizchevoil | Tikkurila | Toyota | Toyota Kazakhstan Volvo | Valeant | Деметра холдинг | Газпромнефть | Группа «Черкизово» | НРД | Норникель | НефтеТрансСервис | Nissan | Ростелеком | Полюс — золото | Росбанк | Уралсиб банк

# Примеры реализованных проектов



## Розничная торговля

**Задача:** Повышение эффективности взаимодействия руководителей и сотрудников крупной дилерской сети с внешними и внутренними клиентами, через прояснение основных точек взаимодействия и с использованием типологии DISC.

**Результат:** Проведение фокусированных интервью с заказчиками и целевой аудиторией. Формирование единого видения ключевых точек взаимодействия на каждом этапе коммуникации, как с клиентами, так и с сотрудниками. Разработка и проведение 15 тренинговых программ. Как итог: повышение NPS, лояльности клиентов к бренду, коэффициента возврата клиентов за покупкой, качества управленческой коммуникации.



## ИТ компания

**Задача:** Определить «болевые» точки команды ТОП-менеджеров, помочь ощутить себя командой с едиными целями, понятными общими бизнес-процессами, конструктивной коммуникацией.

**Результат:** Описание возможных вариантов стратегии развития команды, проведение фокусированных интервью с каждым из участников команды, поэтапное проведение командных фасилитационных и коучинговых сессий с диагностикой стадии развития команды, индивидуальных особенностей участников, уровня доверия. Как итог: в команде сформулировано единое видение, цели, нормы, созданы проектные группы по решению рабочих вопросов.



## Автомобильный производитель

**Задача:** Сформировать у сотрудников компании «фокус на развитие» через умение ставить собственные вдохновляющие цели на обучение, чтобы помочь максимально реализовывать себя в профессиональной деятельности, ориентироваться на общий результат, чувствовать и нести личную ответственность, эффективно работать в команде.

**Результат:** Разработана многомодульная программа обучения, базирующаяся на ценностях и философии компании. Постановлены индивидуальные цели на развитие. Проведены коучинговые сессии с каждым из участников в начале и по завершению программы. Проведены обучающие модули с дополнительными развивающими активностями. Как итог: развитие у сотрудников новых компетенций, повышение эффективности деятельности.



## Фармацевтическая компания

**Задача:** Подготовка и проведение модульной 2-х годовой программы обучения управленческого кадрового резерва компании.

**Результат:** Разработка проекта обучения в соответствии с профилем будущей управленческой должности и с учетом развития заданных компетенций. Как итог: уже в процессе обучения часть сотрудников были переведены на управленческие должности, а по окончании программы — 90 % участников.