

Profil zawodowy

Doświadczony **trener umiejętności miękkich**: interpersonalnych, menedżerskich, sprzedażowych oraz **coach** (międzynarodowy certyfikat ICC).

Przygotowywany do pełnienia funkcji trenerskich przez: Maria Król-Fijewska, GB Resources, Schenk Institute, Training Partners.

- Specjalizacja trenerska w prowadzeniu szkoleń dla sił sprzedaży i jej kadry kierowniczej
- Ponad 800 zrealizowanych dni szkoleniowych – zarówno jako trener wewnętrzny (Eldorado / Emperia Holding, Rzeczpospolita, Leroy Merlin) jak i prowadzący szkolenia otwarte dla firm z wielu różnych branż dla pracowników wszystkich szczebli
- Doświadczenie we współtworzeniu standardów obsługi klienta i badań mystery shopping
- Znajomość technik i doświadczenie w przeprowadzaniu procesów rekrutacyjnych
- Doświadczenie w pracy szkoleniowej z pracownikami sfery budżetowej oraz osobami bezrobotnymi
- Doskonałe rozumienie mechanizmów rynkowych

Specjalizacja tematyczna szkoleń:

- **Coaching** (zarządzanie przez coaching, coaching kadry menedżerskiej)
- **Obsługa klienta** (poziomy od podstawowego do zaawansowanego): proces i zasady obsługi klienta, budowanie relacji z klientem, badania satysfakcji klienta
- **Techniki sprzedaży** (poziomy j.w.): podstawy sprzedaży, trudne sytuacje w sprzedaży, metody wywierania wpływu w procesie sprzedaży
- **Kreatywność w biznesie**
- **Komunikacja interpersonalna** (komunikacja w zespole, w zarządzaniu)
- **Zarządzanie zespołem** (budowanie zespołu, motywowanie)
- **Asertywność**, asertywność w biznesie
- **Zarządzanie sobą w czasie** (IV generacji)
- **Zarządzanie procesem szkoleniowym**

Główne kompetencje:

- Ponad dziesięcioletnie doświadczenie trenerskie
- Coaching (business coaching, life coaching, team coaching) – międzynarodowy certyfikat ICC (International Coaching Community)
- Analiza potrzeb szkoleniowych
- Tworzenie polityki szkoleń oraz jej kompleksowa realizacja
- Budowanie autorskich programów szkoleń (scenariusze, ice-breakers, case studies, gry, ćwiczenia, materiały szkoleniowe)
- Tworzenie programów rozwoju dla kadry kierowniczej
- Praktyczna umiejętność tworzenia standardów obsługi klienta
- Audytor w ramach procesu certyfikacji firm ubiegających się o godło „Firma Przyjazna Klientowi”
- Doradztwo biznesowe w zakresie stosowania technik wywierania wpływu
- Tworzenie autorskich gier szkoleniowych
- Znajomość rynku szkoleniowego
- Biegła znajomość aplikacji MS Office

Główni klienci szkoleń:

PKO BP, PZU SA, Visa Europe, Citibank, Perfect Clean, Prime Invest, Eldorado SA, Stokrotka SA, Presspublica (dziennik *Rzeczpospolita*), Leroy Merlin, Prime Invest, Akademia Nauki, Rejonowe Urzędy Pracy, Wojewódzkie Urzędy Pracy, Urząd Marszałkowski w Warszawie (MJWPU), liczne szkolenia otwarte (m.in. w ramach Programu Profesjonalny Menedżer Szkoleń), konferencje, seminaria, szkolenia w ramach projektów unijnych.

Data i miejsce urodzenia

6 maja 1973 r., Lublin

Wykształcenie

1998-1999

Międzynarodowa Szkoła Menedżerów: **Podyplomowe Studium Zarządzania Potencjałem Społecznym i Doradztwa Personalnego**

1992-1997

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

Wydział Ekonomiczny, kierunek: **Zarządzanie i Marketing**, specjalizacja: **zasoby ludzkie**, (temat pracy magisterskiej: **Dobór i rekrutacja personelu na przykładzie Daewoo Motor Polska**, ocena bdb z wyróżnieniem)

1988-1992

II Liceum Ogólnokształcące im. J. Zamoyskiego w Lublinie, klasa o profilu matematyczno-fizycznym

Kariera zawodowa

od VIII 2009 **Fundacja Obserwatorium Zarządzania**

Audytor, Konsultant

Obszar działań:

- Audyty eksperckie w ramach certyfikacji firm - przyznawania godła Firma Przyjazna Klientowi

od VII 2008 **Generator Sukcesu**

Trener, coach.

Obszar działań:

- Szkolenia
- Coaching
- Gry szkoleniowe
- Projekty doradcze

V 2003 – VIII 2008 **Leroy Merlin Sp. z o.o.**

Trener - Szef Projektu Szkoleniowego

zakres odpowiedzialności:

- prowadzenie szkoleń wewnętrznych (profesjonalna obsługa klienta, techniki sprzedaży, train the trainer):
 - ABC Sprzedaży
 - Trudne Sytuacje w sprzedaży
 - ABC kasjera; Trudne sytuacje w kasach

- Komunikacja interpersonalna
- Zarządzanie sobą w czasie
- Tworzenie nowych modułów szkoleniowych
- Przygotowanie zespołu trenerów wewnętrznych do realizacji programów szkoleniowych
 - Prowadzenie szkoleń train the trainer
 - Certyfikacja trenerów
 - coaching
- odpowiedzialność za funkcjonowanie działów kas i działów obsługi klienta
 - przygotowanie działów kas przed otwarciem nowych sklepów
 - szkolenia przedotwarceniowe: obsługa klienta, zachowanie się w trudnych sytuacjach, radzenie sobie ze stresem
 - szkolenia z rozpoznawania falsyfikatów
 - szkolenia i nadzór nad realizacją standardów obsługi klienta
- prowadzenie i udział w wielu projektach wewnętrznych - programy rozwoju pracowników, kadry kierowniczej

II 2007 Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Współpraca ekspercka przy tworzeniu szkolenia e-learningowego: systemy obsługi klienta

VII 2001 – V 2003 Presspublica Sp. z o.o. (wydawca dziennika *Rzeczpospolita*) koordynator ds. szkoleń / trener wewnętrzny

zakres odpowiedzialności:

- analiza potrzeb szkoleniowych
- tworzenie planu szkoleń i nadzór nad jego realizacją
- prowadzenie szkoleń wewnętrznych
- opracowywanie procedur personalnych:
 - opisy stanowisk pracy,
 - system ocen okresowych,
 - programy adaptacyjne,
- komunikacja wewnętrzna (intranet),
- współpraca z zewnętrznymi firmami szkoleniowymi

I 2001 – V 2003 Hokus Group

Trener

Założyciel i szef grupy zajmującej się praktycznym wykorzystaniem psychologii zachowań konsumenckich i wiedzy z zakresu merchandisingu

Prowadzenie szkoleń i doradztwo

- obsługa klienta
- techniki sprzedaży
- metody wywierania wpływu na klienta
- współpraca z RUP w Lublinie (doradztwo i szkolenia dla poszukujących pracy)

Porady eksperckie w czasopismach branżowych

V 1997 – VII 2001 Eldorado S.A. (hurtownie spożywcze, supermarkety **Stokrotka**)

specjalista ds. personalnych / trener wewnętrzny

zakres odpowiedzialności:

- dobór i rekrutacja pracowników
- analiza potrzeb szkoleniowych, budowa planów szkoleń
- ustalanie budżetu szkoleniowego
- przygotowywanie programów szkoleniowych
- prowadzenie szkoleń, prezentacji i treningów wewnętrznych
- współpraca z zewnętrznymi firmami szkoleniowymi

VII 1999 – XII 1999 Pro Aqua (dystrybucja filtrów osmotycznych):
trener

zakres odpowiedzialności:

- rekrutacja i szkolenie reprezentantów handlowych
- coaching

III 1999 – XII 1999 OFE Pioneer S.A oraz P.P.T.F.I. Pioneer S.A.:
reprezentant

zakres odpowiedzialności:

- akwizycja na rzecz OFE;
- promocja i sprzedaż Zakładowych Programów Oszczędnościowych Pioneer oraz Pracowniczych Programów Emerytalnych Pioneer.

I 1997 – IV 1997 Dipol Alfa (salon bingo)
asystent dyrektora ds. marketingu

zakres odpowiedzialności:

- odpowiedzialność za działania marketingowe
- organizacja imprez promocyjnych;
- dobór i rekrutacja personelu;
- nadzór nad bieżącą działalnością Salonu Bingo.

1994 – 1996 Agencja Reklamy i Marketingu *N-Vision* w Lublinie: Konsultant ds. Reklamy i Promocji

- prowadzenie badań marketingowych
- udział w tworzeniu produktów reklamowych (spoty radiowe i TV)
- promocja i sprzedaż oferty firmy

Przeprowadzone szkolenia

W dotychczasowej karierze najwięcej szkoleń przeprowadziłem z następujących tematów:

- Profesjonalna obsługa klienta
- Podstawy sprzedaży
- Sztuka profesjonalnej sprzedaży / Techniki sprzedaży
- Trudne sytuacje w sprzedaży
- Train the trainers
- Komunikacja interpersonalna
- Motywacja
- Zarządzanie
- Marketing
- Team building
- Team games
- Techniki wywierania wpływu w procesie sprzedaży (B2B, B2C)

Języki obce

angielski – poziom średnio-zaawansowany
rosyjski – podstawowa znajomość

Zainteresowania

- psychologia społeczna
- rynki kapitałowe (aktywna gra na WGPW)
- feng shui
- ekologia
- internet

Działalność społeczna

- współzałożyciel i członek Rady Nadzorczej Polskiej Federacji Klubów i Centrów UNESCO (1994-1998)
- współzałożyciel i prezes Edukacyjnego Klubu Inwestycyjnego,
- klubu działającego przy UMCS w Lublinie i poszerzającego wiedzę studentów o rynkach kapitałowych i Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych (1993-1994)
- członek Ruchu Ekologiczno-Pokojowego Wolę Być (1991-1994)
- reprezentant Polski w Światowej Konferencji Klubów UNESCO „UNESCO in Action” w Moskwie, uczestnik grupy roboczej ds. Ekologii (VII 1994)
- udział w szkoleniu dla pozarządowych organizacji ekologicznych w Glasgow, Szkocja (VII 1993)

Źródła informacji o mojej działalności

- Bielecki W., Wardaszko M. (Red.) (2009), *Games and simulation In business learning and teaching*. Warszawa: Wydawnictwa Akademickie I Profesjonalne (s. 88-93, 116-120)
- Kozak A., Łaguna M. (2009), *Metody prowadzenia szkoleń czyli niezbędnik trenera*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne (s. 123 – 134)

Kontakt

Ul. Egejska 3/27

02-764 Warszawa

tel.: 0 505 184 075

e-mail: adam@sobiechart.pl

<http://www.sobiechart.pl>

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w moim CV dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Ustawą z dn. 29.09.97 roku o Ochronie Danych Osobowych

Adam Sobiechart