

Magda Lesiak

właścicielka/dyrektor zarządzająca



Obszar specjalizacji:

- ⊙ zarządzanie
- ⊙ zarządzanie zespołami pracowników pierwszej linii
- ⊙ obsługa klienta bezpośrednia i telefoniczna
- ⊙ komunikacja interpersonalna
- ⊙ integracja zespołu
- ⊙ szkolenie trenerskie (train the trainer)

Wykształcenie, kursy i certyfikaty:

- ⊙ magister filmoznawstwa (Uniwersytet Łódzki)
- ⊙ Certyfikat w zakresie stosowania metodologii i narzędzi Advisio
- ⊙ Certyfikowany konsultant narzędzia Extended DISC®
- ⊙ Certyfikat w zakresie stosowania kwestionariusza Success Insights™ oraz MAPP™
- ⊙ Międzynarodowy coach, certyfikowany przez szkołę Josepha O'Connora, członek International Coaching Community
- ⊙ Brain Resources Seminars & Success Dynamics Corporation, USA; Umiejętności komunikacyjne – warsztat prowadzony przez Kevina Hogana
- ⊙ Institute of Information Training and Development, Grecja; Zastosowanie nowoczesnych technik multimedialnych w prowadzeniu szkoleń
- ⊙ Frauen Anstiftung e.V, Niemcy; Umiejętności przywódcze
- ⊙ Westminster Foundation for Democracy, Anglia; Umiejętności menedżerskie; Zarządzanie zmianą

Doświadczenie zawodowe:

2012 – obecnie Magda Lesiak & Partnerzy – właścicielka, obowiązki:

- ⊙ prowadzenie działań sprzedażowych i doradczych,
- ⊙ projektowanie rozwiązań rozwojowych,
- ⊙ zarządzanie merytoryczne i organizacyjne projektami doradczo-szkoleniowymi,
- ⊙ prowadzenie szkoleń oraz coachingu,
 - ⊙ klienci: Coca Cola Hellenic, Fundacja Centrum Promocji Kobiet, F5 consulting, Grupa Hotelowa Orbis, PSDB, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów.

2010 – 2012 partner/konsultantka w ClientFirst (marka House of Skills), obowiązki:

- ⊙ prowadzenie działań sprzedażowych i doradczych,
- ⊙ projektowanie rozwiązań rozwojowych,
- ⊙ zarządzanie merytoryczne i organizacyjne dużymi projektami doradczo-szkoleniowymi,
 - ⊙ klienci: Cyfra+, DB Schenker, Grupa Hotelowa Orbis, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów RP.

2004 – 2010 partner, szef Centrum Kompetencji „Obsługa Klienta” w House of Skills, obowiązki:

- ⊙ odpowiedzialność za działania marketingowe i sprzedażowe w obszarze Centrum Kompetencji.
- ⊙ tworzenie nowego i zarządzanie posiadanym know-how w zakresie CK.
- ⊙ koordynacja dużych projektów, wsparcie trenerów konsultantów w realizacji projektów.
- ⊙ rekrutacja trenerów i konsultantów przypisanych do CK Obsługa Klienta.
- ⊙ opracowywanie planów rozwojowych dla Centrum Kompetencji OK

- ⊙ klienci: Axa Ubezpieczenia, Citi Handlowy, Lyreco, Provident, Raiffeisen Bank Polska, Telekomunikacja Polska (projekty Customer Care University i inne)

2003 – 2004 trener/ konsultantka w Telephone Doctor Polska (Acceptus), obowiązki:

- ⊙ prowadzenie działań sprzedażowych i doradczych
- ⊙ opracowywanie, koordynacja i realizacja projektów szkoleniowych z zakresu telefonicznej obsługi klienta,
 - ⊙ klienci: Telekomunikacja Polska (projekt Mój Telepunkt i inne szkolenia), Bertelsman Media / Świat Książki, Carlsberg Okocim.

1995 – 2003 trener/wykładowca PDC Consensus, obowiązki:

- ⊙ opracowywanie i realizacja szkoleń menedżerskich, obsługi klienta, rozmowy przez telefon oraz train the trainer (ogółem dostarczonych ok. 1000 dni szkoleniowych).
- ⊙ opracowywanie programów szkoleniowych,
- ⊙ przygotowanie materiałów szkoleniowych,
- ⊙ opracowywanie ćwiczeń i symulacji,
- ⊙ prowadzenie szkoleń,
 - ⊙ klienci: ABB, Auchan, Fiat Auto, Hestia Kontakt, Makro Cash and Carry, Nationwide, Philips, Polkomtel (Plus GSM), Tricon (Pepsico Restaurants).

2001 – 2003 współpracownik w charakterze freelancera z DK Group, Handlowy Heller, Eurest Polska, w zakresie:

- ⊙ doradztwo oraz prowadzenie warsztatów szkoleniowych w projektach outplacementu,
- ⊙ prowadzenie assesement centre,
- ⊙ prowadzenie samodzielnych projektów rekrutacyjnych,
- ⊙ prowadzenie szkoleń.

Kluczowi klienci:

- | | |
|---------------------|--|
| ⊙ Amrest | ⊙ Grupa Hotelowa Orbis |
| ⊙ Auchan | ⊙ Kancelaria Prezesa Rady Ministrów RP |
| ⊙ Axa Ubezpieczenia | ⊙ Lyreco |
| ⊙ Cyfra+ | ⊙ Makro Cash and Carry |
| ⊙ DB Schenker | ⊙ Polkomtel (Plus GSM) |
| ⊙ Fiat Auto Poland | ⊙ Provident |
| ⊙ Hestia Kontakt | ⊙ Telekomunikacja Polska |

