



СЕРГЕЙ МАМЧЕНКО

консультирование, мотивация, обучение и развитие компаний малого и среднего бизнеса, индивидуальных предпринимателей, собственников бизнеса, руководителей по вопросам клиентского сервиса, культуры обслуживания и личной эффективности.

ПЕРСОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Эксперт-практик с 15-летним опытом работы в сфере клиентского сервиса.

Директор по клиентскому сервису, компания «Электронный экспресс».

Исполнительный директор ООО "Гарант Инновационные Решения" (2015-2017). Руководитель Департамента инновационных проектов компании «Гарант» (2011-2017). Обладатель золотого значка компании за выдающиеся заслуги, большой личный вклад и безупречную работу в течение 10 лет.

Автор блога о клиентском сервисе. Сведущий первого регулярного русскоязычного подкаста о клиентском сервисе «Сервис от чистого сердца» (1-60 выпуски). Лектор на семинарах для предпринимателей в Центрах развития бизнеса ОАО «СБЕРБАНК РОССИИ» и в ведущих российских вузах (БашГУ, ВятГУ, РГУТиС и др.). Ведущий образовательных и консалтинговых проектов в области повышения уровня клиентского сервиса, культуры обслуживания.

Член экспертного жюри всероссийской премии управления клиентским опытом – «[CX AWARDS](#)» (сезоны 2016/2017, 2017/2018 гг.).

Член экспертного жюри всероссийской премии лучшей оконной компании – «[WIN AWARDS](#)» (сезоны 2017/2018 гг.).

Информационный партнер Института качества Сервиса Джона Шоула (Service Quality Institute, USA), сертифицированный бизнес-тренер.

Президент SQI Джон Шоул о Сергее Мамченко: «Он истинный приверженец сервисной стратегии и сервисных принципов. И он практик, он не только изучает этот вопрос, но и каждый день применяет эти принципы в деле...». (Видео-рекомендация Джона Шоула: <https://goo.gl/is0yUi>)

ПРОЕКТЫ

- Академия клиентского сервиса Сергея Мамченко (с 2017 г.)
- Блог «Клиентский сервис в России» (2012-2016 гг.);
- Подкаст «Сервис от чистого сердца» (1-60 выпуски);
- Сервисный консалтинг;
- Семинары по клиентскому сервису;
- Лекции в вузах.

ОБРАЗОВАНИЕ

2002 - Московский городской педагогический университет (географический факультет), дипломированный специалист.

Семинары, тренинги, мастер-классы ведущих мировых и российских экспертов (Джон Шоул, Брайан Трейси, Ицхак Адизес, Гаррет Джонстон, Алан Пиз, Кейт Ферраци, Роберт Чальдини, Гил Петерсил, Радислав Гандапас, Евгений Горянский, Александр Левитас, Борис Жалило, Александр Левченко, Ольга Ходакова, Евгений Горянский, Ольга Соломатина и др.)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

- 15 лет работы в сфере клиентского сервиса и сервисного обслуживания;
- 7 лет управления сбытовой (продажи/обслуживание) структурой в B2B-секторе;
- Более 10 успешных проектов в компании «Гарант»;
- Более 30 семинаров и тренингов по клиентскому сервису;
- Регулярные консалт-сессии для руководителей и собственников бизнеса.



Контактная информация

Сергей МАМЧЕНКО

Эксперт-практик по клиентскому сервису,
консультант, бизнес-тренер

✉ Mail@SergeyMamchenko.com



Информационные ресурсы

www.sergeymamchenko.com

официальный сайт



СЕМИНАРЫ, ТРЕНИНГИ, ВЫСТУПЛЕНИЯ

- 21 июля 2018 г. – корпоративный семинар «основы клиентского сервиса в медицинских учреждениях» для Центра репродуктивной медицины «Клиника Доктора Фомина» (Тверская обл., г. Тверь)
- 20-21 апреля 2018 г. – мастер-класс «Управление бизнес-процессами», мастер-класс «Клиентский сервис: agile-подход» на Всероссийском форуме руководителей клиник эстетической медицины (респ. Татарстан, г. Казань)
- 26 октября 2018 г. – выступление на форуме «Деловой MIX 2017» для собственников и руководителей бизнеса (Кировская обл., г. Киров).
- 24 августа 2017 г. – семинар «Основы клиентского сервиса» в Ижевском городском фонде поддержки малого и среднего предпринимательства (респ. Удмуртия, г. Ижевск).
- 18-19 августа 2017 г. – мастер-класс «Как заработать на клиентском сервисе», выступление на тему основ клиентского сервиса на пленарной сессии Всероссийского форума руководителей клиник эстетической медицины (респ. Татарстан, г. Казань)
- 24 июня 2017 г. – тренинг по работе с возражениями для команды NL (mlm-business) (респ. Удмуртия, г. Воткинск).
- 12 июня 2017 г. – мастер-класс по клиентскому сервису и продажам для команды NL (mlm-business) (респ. Удмуртия, г. Воткинск).
- 11 июня 2017 г. – корпоративный семинар по клиентскому сервису в медицинских учреждениях для медицинского центра «Лайт» (Кировская обл., г. Киров).
- 27 мая 2017 г. – VIP-семинар по клиентскому сервису в Ижевском городском фонде поддержки малого и среднего предпринимательства. (респ. Удмуртия, г. Ижевск).
- 14 апреля 2017 г. – Открытый семинар «Клиентский сервис. Начало». (Кировская обл., г. Киров, организатор: компания «ТренингИнфо»).
- 10 ноября 2016 г. – Выступление на стратегической IT-сессии ФГУП «Почта России» 2016. (респ. Татарстан, г. Иннополис).
- 18 октября 2016 г. – Выступление на тему «Клиентский сервис. Как продавать, не продавая?». Региональный Форум Продаж 2016 (Кировская обл., г. Киров, организатор: компания «ТренингИнфо»).
- 14 октября 2016 г. - Закрытый управленческо-сбытовой семинар компании "Гарант". Выступление на тему проектной деятельности, (Москва).
- 19 сентября 2016 г. - Закрытый управленческо-сбытовой семинар компании "Электронный экспресс". Выступление на тему клиентского сервиса и работы с клиентами (по электронной отчетности) в сегменте B2B, (Московская обл. Дорохово, отель «LES Art Resort»).
- 4 июля 2016 г. – Участие в качестве эксперта на круглом столе по теме: Дистанционный сервис. Семинар управлений регионального развития компании «Гарант» (Московская область).
- 22 января 2016 г. – Семинар «Первоклассный сервис начинается с нас!». Стратегическая сессия для руководителей блока «Сервисы» Центрально-Черноземного банка ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» (парк-отель «Тайга», Воронежская обл.).
- 14-15 января 2016 г. – Закрытый корпоративный семинар по клиентскому сервису для АО «Единый Сервисный Центр» (г. Москва).
- 28 ноября 2015 г. – Мастер-класс «Как сохранить и привлечь клиентов: 25 идей от эксперта-практика», г. Минск (респ. Беларусь).
- 14 ноября 2015 г. – Мастер-класс «Как сохранить и привлечь новых клиентов в кризис» для предпринимателей г. Уфы (респ. Башкортостан).
- 17 октября 2015 г. – Мастер-класс «Как сохранить и привлечь новых клиентов в кризис» для предпринимателей г. Кургана (Курганская область).
- 6 декабря 2014 г. - Семинар "Клиентский сервис: как увеличить прибыль компании?" для предпринимателей г. Калуги (Калужская обл.), при поддержке Центра развития бизнеса ОАО "Сбербанк России".
- 9 октября 2014 г. - Семинар "Клиентский сервис: как увеличить прибыль компании?" для предпринимателей г. Обнинск (Калужская обл.), при поддержке Центра развития бизнеса ОАО "Сбербанк России".
- 13 сентября 2014 г. - Семинар "Клиентский сервис: как увеличить прибыль компании?" для предпринимателей г. Обнинск (Калужская обл.), при поддержке Центра развития бизнеса ОАО "Сбербанк России" (г. Обнинск).
- 4-5 сентября 2014 г. - закрытый управленческо-сбытовой семинар компании "Электронный экспресс". Выступление на тему клиентского сервиса и работы с клиентами (по электронной отчетности) в сегменте B2B, респ. Татарстан, г. Казань.
- 14 августа 2014 г. - семинар "Клиентский сервис: как увеличить прибыль компании?" для предпринимателей г. Воткинск (респ. Удмуртия), при поддержке Центра развития бизнеса ОАО "Сбербанк России" (г. Воткинск).
- 25 июня 2014 г. - семинар-круглый стол "Клиентский сервис: путь к лидерству!" для предпринимателей г. Сарапул (респ. Удмуртия), при поддержке Центра развития бизнеса (г. Сарапул).
- 12 апреля 2014 г. - открытый семинар "Первоклассный сервис начинается с Вас!" (г. Москва). Семинар был рекомендован гуру мирового сервиса, Президентом Service Quality Institute - Джоном Шоулом.
- 23 марта 2013 г. - корпоративный семинар "Палитра сервиса-2013" в компании "ОЛПУЛС ОПТ" (г. Москва).
- 22 июня 2010 г. - корпоративный семинар "Эффективный сервис: быть лучшим!" в компании "Гарант-СПБ-Сервис", г. Санкт-Петербург.
- 25 ноября 2009 г. - корпоративный семинар "Эффективный сервис: быть лучшим!" в компании "Гарант-Сервис-Белгород", Белгородская обл., г. Белгород.

ЛЕКЦИИ В ВУЗАХ

- 18 февраля 2017 г. - лекция "Личная и бизнес эффективность" для студентов Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТиС), Московская обл., пос. Черкизово.
- 11 февраля 2017 г. - лекция "Клиентский сервис: ориентиры и эффективная практика" для студентов Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТиС), Московская обл., пос. Черкизово.
- 21 ноября 2015 г. - лекция "Клиентский сервис: ориентиры и эффективная практика" для студентов Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТиС), Московская обл., пос. Черкизово.
- 14 ноября 2015 г. - лекция "Личная и бизнес эффективность" для студентов 3 курса в Институте экономики, финансов и бизнеса (ИНЭФБ) Башкирского государственного университета (БашГУ), респ. Башкортостан, г. Уфа.
- 30 мая 2014 г. - лекции "Клиентский сервис в России: тенденции и перспективы", "Как стать успешным в современном мире", круглый стол для студентов по направлению подготовки "Сервис" и "Торговое дело" на тему: "Как добиться успеха в общении с клиентом" для студентов Вятского государственного университета (ВятГУ), Кировская обл., г. Киров.
- 23 мая 2014 г. - лекция "Клиентский сервис в России" для студентов Российского государственного университета туризма и сервиса (РГУТиС), Московская обл., пос. Черкизово.
- 10 апреля 2014 г. - лекция "Клиентский сервис в России" для студентов 3 курса в Институте экономики, финансов и бизнеса (ИНЭФБ) Башкирского государственного университета (БашГУ), респ. Башкортостан, г. Уфа.

ПУБЛИКАЦИИ В СМИ

- ноябрь 2017 г. – статья «Клиентский сервис: с чего начать? 5 рекомендаций эксперта-практика», журнал «Бизнес-класс».
- июнь 2016 – интервью для проекта «СЕРВИСОЛОГИЯ».
- октябрь 2014 г. - "Куда и почему уходят клиенты?", издание "Фишки" (корпоративное издание "Университет ГАРАНТ"), выпуск №37, сентябрь-октябрь 2014 г.
- июнь 2013 г. - "Российский сервис. Какой он?", журнал "Уфа".