



**Татьяна Кольченко**  
Бизнес-консультант, психолог, тренер

Более чем двадцать лет опыта в индустрии гостеприимства в России и Германии: работа в бизнес-трелвел агентстве – от бронирования и продаж до развития бизнеса, помноженная на практический опыт маркетинговых коммуникаций и продаж, как в независимых отелях, так и под международными брендами, позволяет взглянуть на в гостиничной индустрии с точки зрения психологии, ориентированной на клиента.

## СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ И КЛЮЧЕВЫЕ ОБЛАСТИ ЗНАНИЙ

- Маркетинг и психология продаж
- Сегментация бизнеса и позиционирование отеля
- Анализ рынка и бизнес-стратегия продвижения отеля
- Повышение эффективности продаж в отеле
- Эффективные продажи по телефону

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ

В 1996 году получив филологическое образование в Московском Государственном Университете имени М.В. Ломоносова, начала свою трудовую деятельность в отделе по работе с корпоративными клиентами бизнес-агентства «BTI Euro Lloyd Reisebuero GmbH & Co.KG». Проходила обучение продажам в тренинг-центре LUFTHANSA (Зеехайм,), а также в Кельне и Мюнхене. Возглавив отдел, отвечала за координацию оперативной работы и соблюдение стандартов обслуживания, а также за адаптацию тренингов и последующее обучение персонала.

В 2003 году перешла на позицию менеджера по развитию, в рамках которой занималась анализом рынка, оценкой эффективности сотрудничества с партнерами, стратегическим планированием, разработкой стандартов обслуживания клиентов.

В 2004 году закончила психологический факультет МГУ им. М.В.Ломоносова. Годом позже продолжила профессиональную деятельность с корпоративным сегментом в отеле «Балчуг Кемпински Москва». Участвовала в разработке и реализации проектов, связанных с аквизицией региональных клиентов из регионов Россия и СНГ, партнерских программ отеля-авиакомпаний и банков, организацией ознакомительных туров как для корпоративных клиентов, так и для туристического сегмента и сегмента MICE.

С 2012 по 2013 год принимала участие в проекте под патронажем Правительства России и Германии «Год Германии в России 2012-2013» в качестве координатора экономической деятельности Восточного Комитета Германской Экономики (Берлин). Отвечала за контроль маркетинговой составляющей со стороны спонсоров проекта, а также за коммуникацию между Министерством Иностранных Дел Германии, спонсорами и организаторами проекта.

В 2015 году в рамках руководства маркетинговой политики компании ГОСТ Группа Компаний отвечала за разработку и внедрение стратегии маркетинговых коммуникаций в отелях группы в Москве и Сочи.

С 2010 года работает независимым бизнес-консультантом и тренером в области продаж и маркетинговых коммуникаций в сфере гостеприимства.

## ОСУЩЕСТВЛЕННЫЕ ПРОЕКТЫ

- Корпоративная онлайн программа обучения «Эффективный поиск и привлечение нового бизнеса» для сотрудников отделов продаж и маркетинга отеля Best Western Vega, Москва, октябрь 2016
- Корпоративная программа обучения «Эффективный поиск и привлечение нового бизнеса» для сотрудников отделов продаж и маркетинга отеля Милан, Москва: сентябрь, ноябрь 2016
- Корпоративная программа обучения «Эффективный поиск и привлечение нового бизнеса» для сотрудников отделов продаж и маркетинга отелей, работающих под брендами Hilton International (Hilton Leningradskaya Hotel, DoubleTree Marina Hotel, Hampton by Hilton Strogino), май 2016
- Корпоративная программа обучения «Эффективный поиск и привлечение нового бизнеса» для сотрудников отделов продаж и маркетинга различных отелей УК «Гостиничная компания», Москва, март 2016
- Консультационные услуги по повышению эффективности продаж отель Экватор, Владивосток, февраль – апрель 2016
- Корпоративная программа обучения для отдела продаж и маркетинга отеля Best Western Vega, Москва, ноябрь 2015
- Корпоративная программа обучения «Как повысить эффективность продаж» для директоров отделов продаж и маркетинга отелей Азимут Отели, Москва, регионы, апрель 2014
- Корпоративная программа обучения «Специфика продаж в гостиничной индустрии» - отдел продаж и маркетинга отеля Рэдиссон Блу Белорусская, Москва, март 2014
- Разработка стратегического плана по продвижению продаж для отделов продаж и маркетинга, бронирования и службы размещения отеля Тюмень, Тюмень, февраль, июнь 2011
- Аудит отделов продаж и маркетинга отелей Гелиопарк (Псков, Ярославская область, Подмосковье, Москва), декабрь 2010
- Аудит деятельности отдела продаж и маркетинга, разработка рекомендаций по развитию бизнеса, индивидуальный коучинг сотрудников отдела продаж и маркетинга отеля Хаятт Ридженси Екатеринбург, октябрь 2010