



Контакты:

+7 (985) 429-50-90

+7 (903) 008-20-26

dina@dacollection.ru

www.dacollection.ru

Буш Дина Николаевна

Учредитель проекта «Д.А.Коллекшн», направление «Коллекшн как бизнес»

Сертифицированный тренер, системный коуч-консультант, консультант по вопросам организации бизнес-процессов в сфере коллекшн.

Клиенты:

«Сбербанк России», Банк «Тинькофф КС», «Промсвязьбанк», «Альфа Банк», «Райффайзен банк», «Плюс банк», BNP Paribas Bank (Cetelem), КБ "Восточный", ОАО «АК Барс» Банк, ОАО «Банк Финсервис», ИКБ «Совкомбанк», Банк «Урал ФД», Банк «Российский Капитал», Банк «СКБ», Банк «Российский Капитал», «Азиатско-Тихоокеанский Банк», «КА Центр ЮСБ», "ДА-ЦКБ", МФО «Центр Микрофинансирования», КА «Русдолгнадзор», КА «Р.О.С. ДОЛГЪ», КА ООО «Региональный отдел взыскания долгов» РОВД, Закрытое Сообщество кредиторов Webmoney, "ЛОУН Консалтинг", "Агентство по ипотечному жилищному кредитованию Вологодской области", МФО "Трансфер Плюс", "МФО "Капитал", МФО "Креда", Башкирское Региональное объединение кредитной кооперации, МФО "Омега Металл-ТД, МФО ООО «ЭкспрессДеньги», МФО КПК «Золотой Запас» и др.*

За время работы:

- Проведено свыше **4350 тренинговых часов** корпоративного обучения и **2600** часов обучения в открытом формате:
 - Специалистов отделов Soft, Hard, Legal Collection;
 - Специалистов мобильных групп;
 - Руководителей отделов Collection и Служб безопасности;
 - Управленческого аппарата.
- Сдан ряд проектов по оптимизации деятельности организаций, а именно:
 - анализ функционала сотрудников отделов взыскания;
 - разработка стратегии по оптимизации и повышению эффективности работы подразделения;
 - практическая реализация стратегий;
 - консультирование руководителей по постановке коллекторского подразделения и ее эффективному управлению;

- разработка и внедрение бизнес-процессов;
- разработка скриптов переговоров, раздаточных материалов для практического применения специалистами отделов взыскания;
- консультирование по формированию качественного состава отделов фронт – офиса.

Профессиональный опыт работы:

05.08 – н/в – Фрилансер в сфере Collection.

Функционал:

- Весь спектр услуг в разрезе обучения и практики коллекторской деятельности.
- Аудиты.

06.2007 – 12.2011 Финансовое Агентство по Сбору Платежей «ФАСП».

Должность: Руководитель Отдела обучения и развития.

Практикующий коллектор. Главный разработчик методик по обучению.

Ведущий консультант по консалтинговым проектам во внешних проектах.

Член рабочей группы Национальной Ассоциации Профессиональных Коллекторский Агентств "НАПКА" отвечающая за создание документа "Стандарты работы коллектора".

Функционал:

- Управление проектом Школа Профессионального Коллектора «ШПК»;
- Проведение экспертно – навыковых тренингов для внешних клиентов на территории России, Украины, Казахстана, Азербайджана;
- Подбор и обучение внутренних тренеров;
- Управленческие тренинги для ТОП - менеджеров компании;
- Контроль над разработкой Системы Дистанционного Обучения;
- Разработка систем и программ обучения для бэк-офиса и фронт-офиса;
- Разработка учебно-методических материалов (скрипты переговоров, тексты для PD и автоинформатора).

Результаты работы:

- Разработаны и успешно реализуются программы тренингов в открытом и корпоративном форматах: «Эффективный коллекшн» (многоуровневый), «Тренинг для тренеров - коллекторов», «Конфликтология в переговорах», «Жесткие переговоры», «Осознанность – путь к успеху»

Система и программы обучения являются авторской разработкой.

- Разработана программа единых стандартов обучения для специалистов Soft и Hard Collection.
- Разработан бизнес-процесс на оказание консалтинговых услуг.
- Разработана и внедрена стратегия работы с задолженностью разного уровня.

Клиенты Школы Профессионального Коллектора:

Россия

"ДжиИ Мани банк", (г. Казань), "Хоум Кредит Банк", ООО "ДА-ЦКБ",
ООО "КА Центр ЮСБ", КА "АКМ", ООО "1С Рарус", "Юридическая компания
«Пергамикс» и пр.*

Казахстан

"Хоум Кредит Банк, Банк", "Казмикрофинанс", Банк "Евразийский",
"HSBC банк", Банк "Каспийский".

Украина

Юни Кредит Банк, «УкрСиббанк».

Азербайджан

Тренинговая компания РSC, ООО «Мерлион», ООО «Камелия», ЗАО ПРВ Группа,
ООО «Элкос», ООО «Мастер Инструмент», ООО «Дары Дона», РА «1 линия».

Белоруссия

Юридическая компания «Пергамикс»*.

** и другие компании, с которыми заключен договор конфиденциальности.*

Аудитория – от линейного персонала до ТОП-менеджмента.