

## **«Хочу сделать клиентский сервис лучше»: как предприниматель из Самары развивает образовательный проект с поддержкой центра «Мой бизнес»**

Как развивать свой проект, комбинируя большой профессиональный опыт и действующие меры господдержки, знает **Юлия Романеева** из Самарской области, которая помогает бизнесу выстроить общение с клиентами на самом высоком уровне.

Для этого предприниматель создала «Школу лояльности»: она разрабатывает бизнес-игры, занимается обучением и развитием сотрудников компаний по тренинговым и игровым программам. Сегодня таких продуктов 14, на разные темы клиентского сервиса и продаж.

В них сконцентрированы теоретические знания и практический опыт самого автора – более 15 лет Юлия Романеева занимала руководящие должности в компаниях сферы услуг, недвижимости, гостеприимства. Среди них - международная гостиничная сеть Marriott International. Однако специалист приняла решение оставить работу по найму и заняться развитием своего собственного проекта.

*«В 2016 году произошел первый переломный момент, когда захотелось весь профессиональный опыт систематизировать и упаковать, создать обучающий продукт, который бы помогал, в том числе, развивать свою команду. Я прошла обучение на бизнес-тренера, защитила диплом по теме «Управление конфликтами в сфере сервиса» и создала игру «Рыцари клиентских сердец», ставшую бестселлером, - рассказала Юлия Романеева.*

В начале 2022 года Юлия зарегистрировалась в качестве плательщика налога на профессиональный доход. Официальный статус самозанятой позволил обращаться за мерами поддержки, активно использовать все существующие возможности, созданные в Самарской области для начинающих предпринимателей.

Для маркетинговой упаковки проекта начинающий предприниматель обратилась за комплексом услуг «Бизнес-кейс». Для проработки своей идеи, упаковки ее в полноценный проект Юлия Романеева участвовала в программе «Мама-предприниматель» и стала финалистом городского этапа.

Предприниматель является активным участником регионального бизнес-сообщества и постоянным спикером регионального центра «Мой бизнес» - ее игры и тренинги становятся частью программы предпринимательских форумов и других крупных событий.

*«То, как министерство экономического развития во главе с министром Дмитрием Богдановым и региональный центр «Мой бизнес» поддерживают*

*самозанятых - это, конечно, колоссальная работа. От той ежедневной заботы в виде компетентных ответов на каждый вопрос до качественных, глубоких услуг, помогающих бизнесу на любом этапе расти и развиваться», - отметила Юлия Романеева.*

Меньше, чем за год работы клиентами Юлии Романеевой стали крупные корпорации: РЖД, «Технониколь», HeadHunter, и многие локальные бренды.

*«Я провела большое обучение для сотрудников компании HeadHunter, порядка 150 сотрудников прошли игру. Очень здорово, что такие прокаченные бизнесы выбирают для себя новые продукты, инструменты для повышения эффективности работы своих команд. В Самаре я проводила обучение для компании РЖД, а именно – для проводников вагонов класса «люкс», это совершенно потрясающая команда», - отметила предприниматель.*

Серьезный и динамичный предпринимательский рост стал поводом перейти на новую ступень – оформить статус индивидуального предпринимателя. Успехи девушки были отмечены на региональном этапе Национальной премии «Бизнес-Успех» - эксперты признали ее победителем в номинации «Лучший женский проект». Теперь бизнес-леди представит регион на федеральном этапе в Москве.

*«Я очень хочу, чтобы клиентский опыт миллионов потребителей в нашей стране изменился к лучшему, я могу помочь это сделать через внедрение стратегии клиентоцентричности. Почему игровой формат эффективнее, чем традиционные тренинговые программы? Короткие бизнес-игры за 3-4 часа помогают прокачать 1-2 важных навыка, например – умение проводить яркие презентации, умение работать с колкими, сложными возражениями клиентов и т.д. 90 % времени на таком обучении – это практика, то есть участники начинают применять новые техники сразу во время обучения, в максимально безопасном формате, получая обратную связь от группы. После этого пойти внедрить эти навыки в своей каждодневной работе гораздо проще», - уверена Юлия Романеева.*

Помимо успеха на профессиональном поприще Юлия является многолетней мамой и признается, что только поддержка и понимание близких позволяют ей заниматься любимым делом и приносить домой положительные эмоции от успешной самореализации.

*«Я не супервумен, которая умудряется виртуозно жонглировать и семьёй, и бизнесом. Случаются разные ситуации. Но момент поддержки мотивирует, наполняет и позволяет реализоваться не только в семье, но и в любимом деле. Дети видят, что мама счастлива, мама реализована. И это, я уверена, правильный воспитательный ориентир для семьи и детей», - подчеркнула Юлия Романеева.*