



PROFIL DU FORMATEUR

MARIA MIKULOWICZ
FORMATRICE SÉNIORE

LANGUE

FRANÇAIS

ANGLAIS

EXPERTISE

EFFICACITÉ PERSONNELLE

- Gestion du stress en milieu de travail
- L'Éthique professionnelle

SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Interagir avec une clientèle ayant des troubles de santé mentale
- Qualité et excellence du service à la clientèle: attitudes et techniques
- Traiter avec les clients difficiles
- Le service a la clientèle dans tous ses états: émotions, comportements et attitudes
- Optimiser relation client interne
- Gestion des situations délicates avec la clientèle

EFFICACITÉ COLLECTIVE

- Conflit: passer du désaccord à la collaboration
- Planifier et animer des réunions efficaces
- Etc.

SOMMAIRE BIOGRAPHIQUE

Maria a plus de 15 ans d'expérience en support aux organisations, en développement des compétences, en formation et coaching pour les leaders et leurs employés, et en conception pédagogique. De plus elle œuvre en revitalisation des départements non performants, en les transformant en unités fortes et efficaces.

Elle est reconnue pour son sens de l'organisation du travail et la gestion de projets. Elle a lancé plusieurs nouveaux projets dans le domaine des systèmes de formation et de développement des talents (modèles de compétences, assessments centre, Feedback 360°, programmes de formations, coaching, évaluation annuelle). Elle a de plus soutenu des entreprises dans le processus de l'amélioration de la satisfaction et de l'efficacité des employés.

Parfaitement bilingue, elle donne ses formations en français comme en anglais, afin de synchroniser avec souplesse l'apprentissage et la langue d'aisance des participants.

ACCREDITATIONS PROFESSIONNELLES

- Doctorat en psychologie
- Certificat de Formatrice, 180 heures de cours
- Project Management, Cours aligné au PMI's PMBOK Guide, 160 heures de cours

ELLE A FORMÉ LE PERSONNEL DE:

- Université de Montréal
- Revenu Québec
- Desjardins
- Microsoft
- GlaxosmithKline
- Estée Lauder
- PriceWaterhouseCoopers
- KPMG
- Pfizer
- Saputo
- Hôpital Douglas
- ...Et plusieurs autres