



Практика HR & Coaching

Зміст

4 Про Crowe Global

5 Факти та цифри

6 Структура

7 Команда

8 Основні послуги

31 Клієнти

32 Контакти

Загальна інформація

Crowe Mikhailenko в Україні є частиною глобальної мережі Crowe Global, що входить до ТОП-10 найбільших аудиторських і консалтингових організацій світу. Зі світовою присутністю у понад 150 країнах, Crowe поєднує міжнародний досвід із глибоким розумінням локальних ринків, що дозволяє знаходити дієві рішення для зростання бізнесу навіть в умовах нестабільності.

Ми надаємо комплексний консалтинг, який охоплює податкові, юридичні, фінансові, регуляторні та стратегічні аспекти діяльності компаній. Наша міждисциплінарна команда працює з урахуванням галузевої специфіки, бере участь у формуванні законодавства й орієнтується на реальні потреби бізнесу. Завдяки міжнародним можливостям Crowe Global і єдиним стандартам якості, ми підтримуємо клієнтів як в Україні, так і за кордоном. Нас обирають за точність, глибину аналізу та здатність вирішувати нетипові завдання — швидко, розумно й із фокусом на майбутнє.



Дмитро Михайленко,
Керуючий партнер



Ольга Богданова,
Партнер, сертифікований
аудитор

Історія



Глобальна мережа Crowe: ключові показники

32%
Консультавання

31%
Податки



37%
Облік та аудит

770+
Офісів

150+
Країн

42 000+
Усього співробітників

2025 Top 10 Global Networks

Global Network Rank

1	Deloitte
2	PwC
3	EY
4	KPMG
5	BDO
6	RSM
7	Grant Thornton
8	HLB
9	Crowe
10	Baker Tilly

Source: IAB World Survey 2024, using 2023 fee data.

Команда



Володимир Заїка

Партнер Crowe Mikhailenko, керівник практики HR & Coaching, бізнес-тренер з переговорів, продажів, побудова команди, особиста та командна ефективність, фасилітатор, експерт з клієнтського сервісу, побудова та впровадження стандартів якісного обслуговування клієнтів.



Сергій Шкуропат

Бізнес-коуч Crowe Mikhailenko, старший спеціаліст HR & Coaching. Працює з підприємцями, топ-менеджерами та командами у сфері внутрішньої трансформації, подолання професійного вигорання та розвитку особистої ефективності.



Лідерство

Розвиток лідерських здібностей

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Чітке розуміння власного стилю управління й сильніший вплив на команду.
- Краща комунікація та швидші рішення.
- Менше конфліктів, вища результативність підрозділу.

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- Продуктивність команди +30–40% (за KPI).
- Менша плінність і конфліктність.
- Більша залученість/ініціативність.
- Вивільнення до 5 год/тижд завдяки делегуванню.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Керівникам, ТОПам, СЕО та командам у фазі росту/змін. Компаніям, що формують або підсилюють управлінську команду.

Повідомлення клієнтові

- Розвиток лідерства — це про системність, а не «харизму». Перетворюємо хаотичне управління на стабільні результати.



Постановка цілей

Система SMART, Система КІДССО

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Чітко сформульовані цілі, зрозумілі пріоритети та фокус на важливому.
- Менше хаосу, прокрастинації й невизначеності.
- Вища особиста й командна ефективність, швидше досягнення результатів.

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- SMART-цілі по ключових напрямках (5–10).
- +20–30% виконаних завдань у строк.
- Краща командна координація, менше “втрачених” ініціатив.
- Вивільнення часу керівника завдяки фокусуванню.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Керівникам і співробітникам, які прагнуть структурувати роботу та підвищити результативність. Компаніям із динамічними завданнями або частими змінами пріоритетів.

Повідомлення клієнтові

- SMART — це не про бюрократію, а про ясність і фокус. Ставте реальні цілі, бачте прогрес і досягайте більше.



Особиста та командна ефективність

Робота на результат

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Більше зробленого без вигорання.
- Менше хаосу, чіткі пріоритети.
- Узгоджена командна робота й швидші рішення.

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- +20–40% особистої продуктивності (за KPI/оцінкою)
- –30–50% прострочених завдань.
- Більша частка виконаних пріоритетів, коротші та ефективніші наради.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Керівникам і командам із перевантаженням/«пожежами».
- Організаціям у фазі росту або змін.

Повідомлення клієнтові

- Ефективність — це не більше годин, а кращий фокус і дисципліна виконання. Переводимо команду з режиму «реакції» в режим **результату**.



Побудова команди

Ефективна командна взаємодія

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Згуртовану, довірливу й мотивовану команду.
- Кращу комунікацію й менше конфліктів.
- Більшу залученість, взаємопідтримку та стабільну ефективність.

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- Зростання командної залученості (ESAT, опитування).
- Зменшення внутрішніх конфліктів і текучості.
- Ефективніші спільні проекти та краща якість взаємодії між підрозділами.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Керівникам, які формують або оновлюють команду. Компаніям із конфліктами, слабкою комунікацією чи «роботою вроздріб».

Повідомлення клієнтові

- Ми допомагаємо перетворити колектив на **єдиний механізм**, де кожен тягне в одному напрямку.



Сучасна типологія клієнтів, співробітників

Результативне спілкування з ними

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Уміння розпізнавати типи клієнтів і колег
- Ефективне спілкування з різними стилями поведінки.
- Більше довіри, менше конфліктів і швидше закриття угод.

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

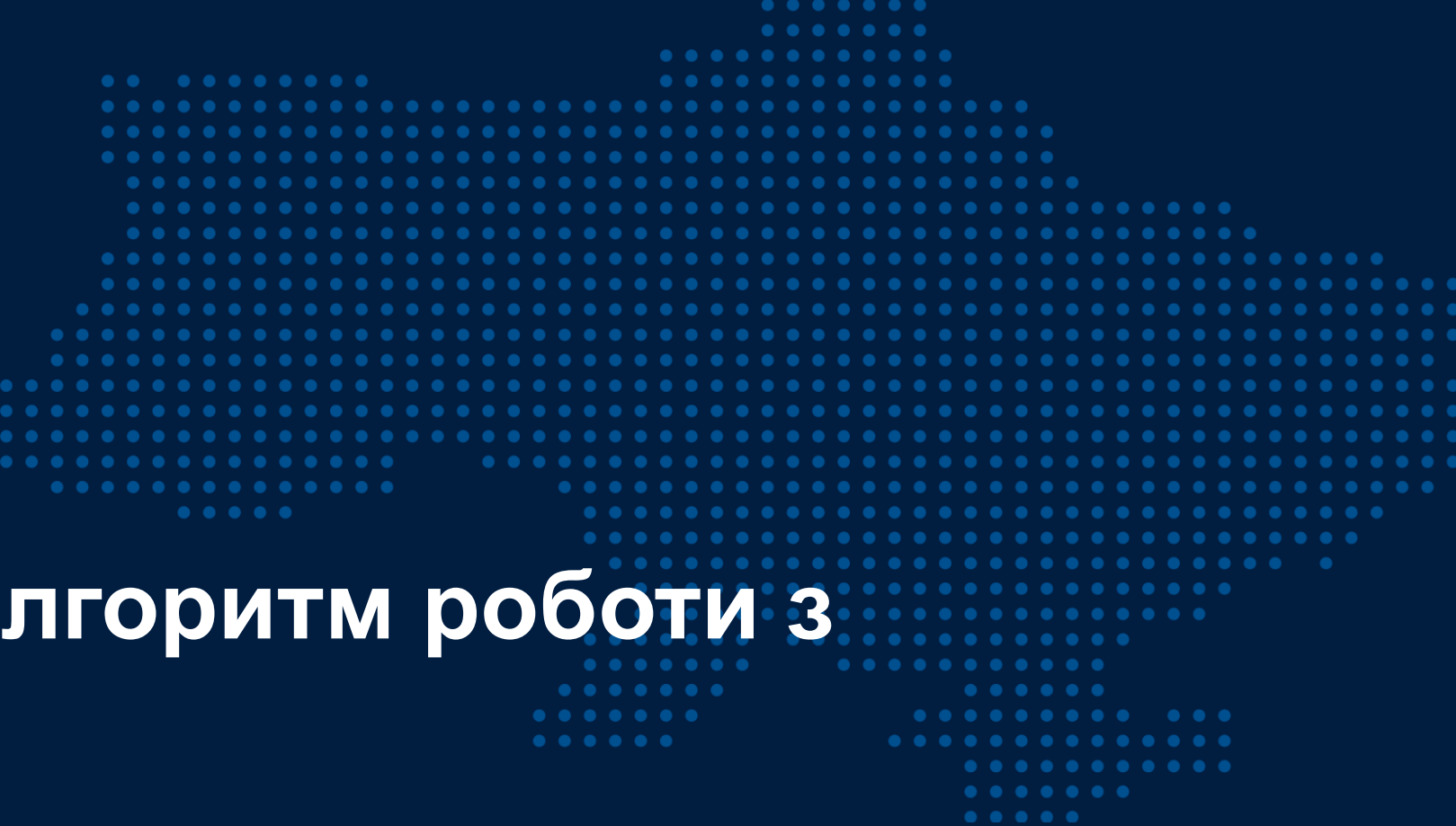
- Зростання конверсії звернень у продажі.
- Коротші переговори, вищий NPS і середній чек.
- Помітне підвищення впевненості й результативності менеджерів.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Керівникам, продавцям, консультантам і всім, хто працює з людьми. Компаніям, де важлива якість комунікацій із клієнтами.

Повідомлення клієнтові

- Розуміння людей — найкращий інструмент впливу. Ми навчаємо не «продавати», а **будувати довіру**, адаптуючись до кожного типу співрозмовника.



Ефективний алгоритм роботи з конфліктами

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Чіткий алгоритм вирішення конфліктів без емоцій і втрат.
- Менше напруги в команді, більше довіри та взаємоповаги.
- Збережені відносини з колегами, партнерами й клієнтами.

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- Зменшення ескалацій на 50–70%.
- Удвічі швидше вирішення конфліктів.
- Зростання задоволеності та командної ефективності.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Керівникам і командам, що працюють у стресових або динамічних умовах. Бізнесам, де конфлікти «з’їдають» ресурси й знижують результат.

Повідомлення клієнтові

- Конфлікт — це не проблема, якщо вмієш ним керувати. Ми даємо **практичний алгоритм дій**, що перетворює суперечки на співпрацю.



Інструменти роботи з маніпуляторами (маніпуляціями клієнтів, співробітників)

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Швидке розпізнавання маніпуляцій і спокійні, аргументовані відповіді.
- Контроль переговорів, збереження професійних меж і маржі.
- Менше стресу, більше поваги з боку контрагентів.

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- –30–50% шкідливих поступок.
- Більше успішних угод без втрати вигоди.
- Зростання впевненості (самооцінка/360°) і нижчий рівень вигорання.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Продажі, клієнтський сервіс, аккаунт-менеджери, керівники переговорів.

Повідомлення клієнтові

- Маніпуляції не вирішуються «жорсткістю». Вони нейтралізуються структурою й техніками — навчимо.



Таймменеджмент

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Відчуття контролю над часом і ясності у пріоритетах.
- Менше хаосу, перевантаження та стресу у щоденній роботі.
- Більше важливих справ виконано — без роботи «до ночі».

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- +20–40% продуктивного часу.
- –30–50% понаднормових годин.
- 80–90% цілей виконано вчасно.
- Нижчий рівень стресу та втоми.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Керівникам і співробітникам, які працюють у багатозадачному режимі. Командам, де часто бракує часу на пріоритетні проекти.

Повідомлення клієнтові

- Таймменеджмент — це не про «тиснути більше», а про **робити менше, але важливіше**. Навчимо структурувати день, щоб працювати спокійно й результативно.



Стресменеджмент

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Практичні інструменти зниження напруги та відновлення енергії.
- Стабільніший емоційний стан, краща концентрація й продуктивність.
- Більше якісних рішень у щоденній роботі — без «перегорання».

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- –40–60% рівня стресу (за опитуваннями/тестами).
- +20–30% концентрації та продуктивності
- Краще відновлення/сон, менше лікарняних днів.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Керівникам і командам у високому темпі/навантаженні. Організаціям з ознаками вигорання та емоційної напруги.

Повідомлення клієнтові

- Стрес — це керовано. Дамо прості протоколи відновлення, щоб працювати спокійно й ефективно щодня.



Курс «Ефективний HR менеджер»

(для керівника та менеджера HR відділу)

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Системне оновлення знань у підборі, мотивації, розвитку персоналу.
- Чітка HR-стратегія, ефективна аналітика та злагоджена команда.
- Менша плинність кадрів і вищі бізнес-результати.

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- –20–40% плинності персоналу.
- –30–50% часу на закриття вакансій.
- +зростання eNPS та залученості команди.
- Розроблена HR-стратегія чи система оцінки персоналу.

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- HR-директорам, HR-менеджерам і керівникам відділів у компаніях, що ростуть або реформуються.

Повідомлення клієнтові

- Сильний HR — це не «про документи», а про людей і дані. Створюємо системну HR-службу, яка рухає бізнес уперед.



Курс: «Побудова сервісної компанії»

Опис послуги

Що це дасть клієнтові?

- Впровадьте єдині стандарти сервісу для всіх відділів і точок контакту.
- Підвищте лояльність клієнтів і повторні продажі — бо клієнти почнуть повертатися не через знижки, а через досвід.
- Знизьте кількість скарг, емоційних конфліктів і “втеч” клієнтів до конкурентів.
- Сформуєте команду, яка мислить клієнтськи — від ресепції до керівника.
- Збільшите чек і конверсію завдяки емоційному сервісу й навичкам мікропродажів.
- Отримаєте чітку карту сервісних процесів і систему зворотного зв'язку (що, хто, коли і як вимірює).

Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів

- NPS (індекс лояльності клієнтів) +15-30% за 2-3 міс
- Рівень повторних покупок / записів +10-25%
- Кількість скарг або негативних відгуків – 30-50%
- Середній чек / апселінг +5-15%
- Рівень задоволеності персоналу (eNPS) +20%
- Єдність стандартів у команді (за результатами mystery call / audit) 90% + відповідності

Опис послуги

Кому зазвичай потрібна ця послуга?

- Мережевим клінікам, салонам, аптекам, рітейлу, банкам, сервісним компаніям, які хочуть бути не просто продавцями, а брендом із репутацією турботи.
- Бізнесам, де людський фактор і клієнтський досвід напряду впливають на прибуток.
- Компаніям, які вже “втомилися від хаосу” у сервісі: клієнти задоволені лише «іноді», команда — працює без єдиних правил.
- Власникам і керівникам, які розуміють, що **сервіс — це стратегічна перевага**, а не “пункт у чеклісті”.

Повідомлення клієнтові

- “Ми допоможемо вам перетворити сервіс із випадкового на системний. Кожен співробітник почне створювати вау-досвід для клієнта, а компанія — зароблятиме не знижками, а репутацією.”

Наші клієнти

Сільське господарство



Банківська справа



Фармацевтика



Будівництво та девелопмент



IT





Дякуємо за увагу

Дмитро Михайленко

+38 050 533 75 85

mikhailenko@crowe.com.ua



Володимир Заїка

+38 050 822 76 79

zayika@crowe.com.ua



CROWE MIKHAILENKO

 mikhailenko.com.ua

 www.crowe.com/ua/crowemikhailenko

 [CroweLFUkraine](https://www.facebook.com/CroweLFUkraine)  [crowemikhailenko](https://www.telegram.com/crowemikhailenko)

 [crowe-mikhailenko](https://www.instagram.com/crowe-mikhailenko)

crowelf@crowe.com.ua

+38 063 466 8242