

Операционный директор/ Специалист по оптимизации бизнес-процессов

Femeie, 32 ani, superioare studii.



Datele de contact ale candidatului sunt contra cost. Detalii aici: <http://www.rabota.md/cv/>

| | |
|----------------------|--|
| Salariu | 35000 MDL |
| Program de lucru | Full-time |
| Chișinău | Chișinău |
| Calatorii de afaceri | disponibil pentru detașări de serviciu |

Experiența de munca

10 ani și 2 luni

mai 2018 - până în prezent
6 ani

Руководитель подразделения контакт-центра

Kompass Moldova
(Chișinău), IT, Internet

организация работы подразделения,
набор персонала,
управление операционной деятельностью контакт-центра,
продажа услуг контакт-центра и общение с клиентами,
разработка плана продаж,
разработка и внедрение KPI,
разработка, внедрение и автоматизация отчетности,
ведение финансового бюджета подразделения,
мониторинг деятельности и формирование тактики улучшения качества подразделения, обучение персонала, повышение квалификации сотрудников,
командоформирование,
построение Корпоративной Книги Продаж,
описание и регламентирование бизнес-процессов,
разработка и внедрение корпоративной культуры,
разработка и внедрение мотивации персонала (нефинансовой),
автоматизация рекрутинга,
внедрение CRM,
управление коммуникациями подразделений компании,
стратегическое планирование компании в целом,
финансовое планирование компании,
систематизация бизнес-процессов компании,
стратегическое маркетинговое планирование,
маркетинговые исследования.

august 2016 - aprilie 2018

Учредитель-директор

1 an și 8 luni

Decret-Nord SRL
(Chișinău), Telecomunicații

Запуск компании и организация работы,
поиск клиентов на заказы,
управление оперативной деятельностью контакт-центра,
финансовое планирование совмещенное с бизнес-аналитикой,
управление коммуникациями,
обучение супервайзеров и операторов,
стратегическое планирование,
формирование целей,
постановка задач,
контроль выполнения,
мониторинг деятельности + формирование тактики улучшения качества.

octombrie 2012 - aprilie 2015
2 ani și 6 luni

Старший коммерческий оператор

Aquatrade SRL
(Bălți), Vânzări

Распределение работы между двумя подчиненными,
аналитика зоны рисков и задолженностей клиентов,
контроль и ежемесячный аудит задолженностей по компании,
обзвон и встречи с должниками компании,
проведение обязательных бухгалтерских сверок с клиентами,
решение критических ситуаций с клиентами.

Education

Studii superioare

până în 2016

Современная Гуманитарная Академия "Синергия", Психология
Психолог

Instruire continua, cursuri de formare

2019

Mind pro Basic Course in MindPRO, or. Одесса.

2014

Курсы прямых продаж in Институт Бизнес Технологий, or. Киев.

Competente-cheie

Эффективное, гибкое внедрение в структуру нововведений
Ставить цели перед командой
Внедрение CRM-систем
Организовывать командное достижение цели с максимальной эффективностью
Построение рабочей бизнес - системы под различные запросы
Регламентация и оптимизация бизнес-процессов
Финансовое планирование
Составление бюджета компании
Решение базовых бухгалтерских задач
Общение с государственными органами
Написание скриптов всех форматов
Организация технического оснащения контакт-центра
Управление сложными категориями сотрудников
Способность неформально влиять на окружающих

Построения ресурсного плана компании
 Командоформирование
 Выявление дефицитов сотрудников
 Умение вести за собой
 Умение мотивировать и поднимать командный дух подчиненных
 Разруливание критических ситуаций с клиентами
 Общение с разной категорией партнеров
 Организация команды с нуля под различные запросы
 Организация работы уже существующей команды
 Обучение и повышение квалификации сотрудников в сфере продаж, телемаркетинга
 Проведение полного анализа рынка в заданной сфере
 Использование различных систем тестирования сотрудников
 Структурирование материала посредством MindMaps
 Тайм-менеджмент
 Работа с голосом
 Активное слушание
 Работа с компьютером: Windows, MS Office, CRM-системы, 1C.

Competente lingvistice

| | |
|---------|------------|
| Rusa | Materna |
| Romana | Comunicare |
| Engleza | Comunicare |
| Greaca | Elementar |
| Germana | Elementar |

Informații suplimentare

| | |
|----------------------|---|
| Calatorii de afaceri | disponibil pentru detașări de serviciu |
| Cetățenie | Moldova |
| Autovehicul propriu | automobil personal |
| Despre mine | Личные качества: Самодисциплинированность Эмпатия Аналитический склад ума Быстрая обучаемость Высокая степень стрессоустойчивости Ассоциативное мышление Коммуникабельность Многозадачность Целеустремленность Честность Открытость к новому Решительность и смелость Сфокусированность на цели Хобби: Пулевая стрельба Чтение «Макса Фрая» |