



👤 33 ani
♀ Feminin
📍 Chișinău
💰 35 000 MDL

Preferințe

- Full-time

Limbi

- **Română** · Comunicare
- **Rusă** · Fluent
- **Engleză** · Comunicare
- **Greacă** · Elementar
- **Germană** · Elementar

Permis de conducere

Cu automobil personal

Datele de contact sunt contra cost. Detalii aici: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>

Операционный директор/ Специалист по оптимизации бизнес-процессов

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»

Experiența profesională

Руководитель подразделения контакт-центра
· Kompass Moldova

Mai 2018 - Prezent · 6 ani 7 luni

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.

Учредитель-директор · Decret-Nord SRL

August 2016 - Aprilie 2018 · 1 an 9 luni

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.

Старший коммерческий оператор · Aquatrade SRL

Octombrie 2012 - Aprilie 2015 · 2 ani 7 luni

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.

Studii: Superioare

Современная Гуманитарная Академия "Синергия"

Absolvit în: 2016

Facultatea: Психология

Specialitatea: Психолог

Cursuri, training-uri

Mind pro Basic Course

Absolvit în 2019

Organizator: MindPRO

Курсы прямых продаж

Absolvit în 2014

Organizator: Институт Бизнес Технологий