



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

Şef Departament Vânzări Online (e-commerce), Coordonator Call Center & Suport Clienți, IT Project Manager

Despre mine

Hobby: Arta fotografiei, Stidiu de noi tehnologii (Smart Gadgets etc)

Starea civilă: Căsătorit, Copil

Informații suplimentare: la cerere

Având ideea proprietarului afacerii, de creare a unui nou departament: Departamentul Vânzărilor Online, împreună cu o echipă de profesioniști am creat departamentul. Paralel am lucrat asupra la perfecționarea lui și a platformelor online existente (site-ul companiei, CRM etc) Plus adăugarea altor noi funcționalități pentru a atinge obiectivele pe vânzări și pentru a asigura procesarea eficientă a solicitărilor parvenite la Serviciu Suport Clienți al Companiei.

Toate acestea zi de zi au dezvoltat și dezvoltă așa aspecte și competențe ca:

- Cunoașterea noțiunilor de usability, structura site-ului și altele.
- Cunoașterea etapelor creării site-ului (magazin online, site corporativ,...).
- Punerea sarcinilor și verificarea executării lor personalului IT.
- Cunoașterea platformelor pentru reclamă : Yandex Direct, Google Adwords etc.
- Cunoașterea platformelor pentru prelucrarea de imagine: Photoshop etc
- Cunoașterea platformei CMS 1C Bitrix, HTML, PHP, WordPress, 1C Vânzări.
- Experiență profesională ca lider de echipă în domeniu ecommerce (coordonarea lucrului magazinului începând de la primirea comenzilor prin call center până la livrarea comenzii clientului).

Sunt de ideea că omul mereu trebuie să se perfecționeze, deci dacă este ceva ce trebuie de știu și încă nu se știe - se învață.

Și sunt deschis pentru aceasta mereu.

Disponibil pentru deplasări de serviciu, nu limitez lucrul cu orele

👤 42 ani
♂ Masculin
📍 Chișinău
💰 25 000 MDL



Preferințe

- Full-time

Limbi

- **Română** · Fluent
- **Rusă** · Fluent
- **Engleză** · Elementar
- **Portugheză** · Comunicare

Permis de conducere

Categoria: B

Cu automobil personal

de lucru, orientat în primul rând spre rezultat.

Experiența profesională

Head Of Digital Operations · ÎM MOLDCELL SA

Iunie 2022 - Septembrie 2022 · 4 luni

Responsabilități:

- ✓ Dezvoltarea site corporativ al companiei;
- ✓ Dezvoltarea site magazin online al companiei;
- ✓ Dezvoltarea aplicației mobile al companiei;
- ✓ Coordonarea procesele de căutare și integrare a noilor platforme e-commerce;
- ✓ Coordonarea procesele de căutare și integrare a noilor platforme de promovare digitală;
- ✓ Coordonarea proceselor pe intern a echipelor Digital Channels & Online Shop;
- ✓ Dezvoltarea echipelor Digital Channels & Online Shop;
- ✓ Coordonarea proceselor pentru realizarea obiectivelor pe vanzari online;
- ✓ Coordonarea proceselor pentru realizarea obiectivelor pe suport magazin online;
- ✓ Implicarea în procesele de verificare și evaluarea calității suport clienți per general al companiei;
- ✓ Crearea de strategii și planuri de dezvoltare a tot ce ține de digital operations;
- ✓ Crearea rapoartelor de activitate și reușite spre superiori;
- ✓ Implicarea în proiecte indirecte digital și activități sociale per general al companiei.

Reușite:

- ✓ Atingerea valorilor absolut record la vânzări și conectări pentru echipa Online Shop;
- ✓ Conectarea și dezvoltarea de la zero a unui instrumentului nou: "Newsletter & Push Notification";
- ✓ Aprobarea și lansarea procesului de integrare a unei platforme de Customer Relationship Management în companie.

Șef Departament Vânzări Online (e-commerce), Coordonator Call Center & Suport Clienti, IT Project Manager · VOLTA SRL

Februarie 2019 - Iunie 2022 · 3 ani 5 luni

- Crearea de la zero (start-up) a Call Center-ului companiei și coordonarea lui.

Coordonarea amenajării spațiului pentru noua direcție (Call Center Space).

Coordonarea procurării și setării utilajului + softului specializat.
Interviarea, testarea și instruirea personalului Call Center.

- Crearea scripturilor pentru support clienți și vânzări online.
- Stabilirea sarcinilor și planului pe vânzările (eCommerce).

- Monitorizarea performanțelor direcției Call Center asupra sarcinilor puse (pe axele cantitate/calitate).
- Organizarea ședințelor, rezolvarea întrebărilor curente, analiza rezultatelor obținute și punerea obiectivelor, sarcinilor pe viitor.
- Elaborarea / aprobarea / implementarea sistemelor de bonus-are și sancțiuni a personalului.
- Organizarea și sistematizarea proceselor de lucru între unitățile companiei (Direcția Call Center, Direcția WEB).
- Coordonarea, dezvoltarea și implementarea strategiei de marketing și vânzări online, în vederea dezvoltării portofoliului de clienți și a notorietății brandului VOLTA.
- Gestionarea partenerilor externi (outsourcing) și a echipei interne.
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul E-mail marketing (SendPluse, MailChimp și alte sisteme similare), urmărirea implementării campaniilor de newsletter.
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul Viber Marketing (Integrarea instrumentarului nou și coordonarea campaniilor promo)
- Întocmirea diverselor rapoarte Excel/ Google Sheets (ex media plan, activity reports) per proiect sau alte activități administrative.
- Luarea deciziilor și respectarea deadline-urilor pe proiecte.
- Recepționarea solicitării de la client; înțelegerea implicațiilor în partea de design, front end, programare, update de informații; introducerea acestuia în programul de management al activităților (WordPress, Bitrix24).
- Verificarea (testarea) modificărilor de funcționalități front end și administrare în magazinul online, landing pages realizate de care Direcția WEB.
- Coordonarea procesului de update informații pe site-uri și 1C (ex: magazinul online, landing pages etc), cu verificarea corectitudinii introducerii informațiilor.
- Integrarea cu sistemele de programe afiliate, menținerea diverselor tipuri de statistici privind prelucrarea, livrarea comenzilor, calitatea muncii operatorilor, menținerea evidenței stocurilor și vânzarea de bunuri.
- Negocierea și încheierea contractelor cu companii partenere (audit, logistice, de telefonie mobilă, bancare, etc)
- Modernizarea și optimizarea constantă a sistemului de operare a magazinului online pentru cea mai simplă și mai convenabilă utilizare.
- Scrierea sarcinilor tehnice pentru programator și designeri.
- Scrierea sarcinilor tehnice personalului ce lucrează cu publicitate prin intermediu Google Adwords, Analytics, rețele socializare etc.
- Scrierea sarcinilor tehnice, personalului IT (cu referiri la funcționarea utilajului IT și a softului: Bitrix24, Asterisk, WordPress, etc)
- Monitorizarea principalilor indicatori ai diviziunilor, organizarea proceselor interne de lucru, desfășurarea instruirii angajaților.
- Dezvoltarea pozițiilor de personal nou în companie (ex.: Fotograf , procurarea utilajului foto, instruirea personalului, etc)
- Propunerea și coordonarea proceselor de implementare a sistemelor noi (IP Telefonie, Integrarea în 1C, Restructurarea

catalogului de produse 1C, Achitarea cu cardul bancar, Vânzarea în Credit / Rate, Sistemul de promocoduri, etc)

- Paralel cu activitatea de bază efectuarea coordonării procesului de creare și lansare a unui site nou (magazin online&portal corporativ) scris de la zero conform cerințelor Companiei.
- Crearea graficilor de lucru, efectuarea de interviuri pentru admiterea la muncă.
- Întocmirea dărilor de seamă interne pe personal.
- Participarea activă per general la toate procesele companiei (profesionale și sociale).
- Crearea rapoartelor către superiori (despre starea lucrurilor în departament).

Project Manager, Coordonator Marketing Online & Sales (ecommerce), Coordonator call-centre, Office Administrator · S.C. PLAI VERDE SRL

Ianuarie 2015 - Februarie 2019 · 4 ani 2 luni

- Crearea de la zero (start-up) și coordonarea a două magazine online (CSI și UE).
- Organizarea și sistematizarea proceselor de lucru între unitățile companiei (oficiu MD - oficiu CSI / UE, oficiu MD - depozit CSI / UE).
- Coordonarea, dezvoltarea și implementarea strategiei de marketing și vânzări (online, PR, proiecte speciale, marketplace, distribuție) în vederea dezvoltării portofoliului de clienți și a notorietății brandului.
- Gestionarea partenerilor externi și a echipei interne.
- Gestionarea planului pe marketing.
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul Google Analytics (gestionarea & KPI tracking pentru toate campaniile în desfășurare).
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul Google Ads și Facebook Ads (urmărirea anunțurilor pentru a asigura respectarea planificării campaniilor).
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul Mailchimp și alt tool similar (realizarea și urmărirea implementării campaniilor de email marketing).
- Coordonarea lucrărilor pe segmentul platformelor Retargeting.
- Întocmirea diverselor rapoarte Excel/ Google Sheets (ex media plan, activity reports) per proiect sau alte activități administrative.
- Luarea deciziilor și respectarea deadline-urilor pe proiecte.
- Înțelegerea aspectelor specifice ale unui magazin online, în funcție de particularitățile fiecărui client (ex: implicațiile faptului că un client nu este plătitor de TVA în formatul unei facturi).
- Recepționarea solicitării de la client; înțelegerea implicațiilor în partea de design, front end, programare, update de informații; introducerea acestora în programul de management al activităților (Bitrix24).
- Verificarea (testarea) modificărilor de funcționalități front end și administrare în magazinele online, realizate de care echipa de

producție.

- Testarea magazinelor online și altor platforme web (landing page, etc), înainte de lansare.
- Coordonarea procesului de update informații pe site-uri (ex: magazine online, landing page, grupe pe rețele de socializare, forumuri tematice etc), cu verificarea corectitudinii introducerii informațiilor.
- Stabilirea sarcinilor și planului pe vânzările (eCommerce).
- Monitorizarea performanțelor departamentelor companiei asupra sarcinilor puse (pe axele cantitate/calitate).
- Gestionarea proceselor interne organizatorice din echipă.
- Organizarea ședințelor săptămânale cu personalul, rezolvarea întrebărilor curente, analiza rezultatelor obținute și punerea obiectivelor, sarcinilor pe viitor.
- Elaborarea / aprobarea / implementarea sistemelor de bonus-are și sancțiuni a personalului.
- Integrarea cu sistemele de programe afiliate, menținerea diverselor tipuri de statistici privind prelucrarea, livrarea comenzilor, calitatea muncii operatorilor, menținerea evidenței stocurilor și vânzarea de bunuri.
- Negocierea și încheierea contractelor cu companii logistice.
- Modernizarea și optimizarea constantă a sistemului de operare al internet magazinelor pentru cea mai simplă și mai convenabilă utilizare.
- Scrierea sarcinilor tehnice pentru programatori și designeri.
- Scrierea sarcinilor tehnice personalului ce lucrează cu publicitate prin intermediu Yandex Direct, Market, Metric, Google Adwords, Analytics, rețele socializare.
- Scrierea sarcinilor tehnice, personalului IT (MD, CSI, UE) (cu referiri la funcționarea rețelelor VPN, IP telefonie, etc).
- Monitorizarea executării sarcinilor la toate nivelele.
- Implicarea în soluționarea întrebărilor ce țin de soft și echipament din birou (procurarea, instalarea, efectuare update, etc).
- Monitorizarea principalilor indicatori ai diviziunilor, organizarea proceselor interne de lucru, desfășurarea instruirii angajaților.
- Participarea activă la toate procesele oficiului.
- Asigurarea îndeplinirii sarcinilor stabilite de conducerea companiei.
- Gestionarea personalului oficiu MD (mai mult de 15 angajați) și a personalului de sprijin (IT, deservire și altele).
- Crearea graficilor de lucru, efectuarea de interviuri pentru admiterea la muncă.
- Întocmirea dărilor de seamă interne pe personal.
- Gestionarea office managementului (achiziționări de rechizite birou, etc).
- Crearea rapoartelor către proprietarii afacerii (despre starea lucrurilor în oficiu și magazine).

Content - Manager · S.C. PLAI VERDE SRL

Septembrie 2014 - Ianuarie 2015 · 5 luni

- Crearea și postarea conținutului pe web și aplicația mobilă a companiei.
- Colaborarea cu personalul IT ce asigură funcționarea siteurilor companiei.
- Crearea și administrarea bazelor de date call-centru.
- Crearea prezentărilor pe produsele companiei.
- Prezentarea dărilor de seamă asupra activității efectuate pe domeniu.

Operator call-centre (suport tehnic) · S.C. PLAI VERDE SRL

Mai 2014 - Septembrie 2014 · 5 luni

- Suport tehnic (de la distanță) utilizatorilor produsului companiei pe teritoriu CSI și UE.
- Primirea și procesarea comenzilor utilizatorilor (prin telefon / mail / chat / rețele de socializare).
- Raportarea asupra activității efectuate superiorilor.

Cameraman · GENERAL MEDIA GROUP CORP SRL

Octombrie 2010 - Mai 2014 · 3 ani 8 luni

- Lucrul pe platou cu aparate de înregistrare video, filmări de emisiune TV (Știri, Talk-Shows, etc)
- Filmări în teren

Fotograf · Freelance

Iunie 2004 - Octombrie 2010 · 6 ani 4 luni

Filmări foto și video. Procesarea conținutului foto-video (PS, Adobe,...)

Studii: Superioare

USM (Universitatea de stat din Moldova)

Absolvit în: 2004

Facultatea: Matematică și Informatică

Specialitatea: Cibernetică