ДИРЕКТОР-РУКОВОДИТЕЛЬ УЧЕБНОГО ЦЕНТРА, НАПРАВЛЕНИЯ, СЛУЖБЫ ДОСТАВКИ, 18 000 ГРН.

18 квітня 2019 Місто: Харків

Вік: 49 років
Режим роботи: повний робочий день
Категорії: Логістика, доставка, склад, Наука, освіта, переклади, Керівництво

✔ Перебуваю в шлюбі ✔ Є діти ✔ Готова до відряджень

Досвід роботи

Руководитель службы доставки и call-centre

ТС ПивоБанк (розничная торговля), Харків
06.2016 – 10.2018 (2 роки 3 місяці)

Обов'язки:

* Инет – магазин.

1. Участие в разработке сайта.

2. Контент – менеджмент.

3. Интернет – продажи.

4. Анализ продаж.

5. Синхронизация интернет-направления с розничной сетью.

6. Мониторинг конкурентной среды.

7. Составление и ведение рекламных компаний.

8. Взаимодействие с CEO, SMM, интернет-маркетологом.

* Курьерская служба.

1. Создание службы «с нуля».

2. Разработка схем работы службы, построение и оптимизация логистических процессов, оценка эффективности инноваций, планирование и обоснование затрат, составление бюджета подразделения.

3. Разработка и составление курьерских маршрутов.

4. Подбор и обучение персонала. Планирование графика работы, распределение нагрузки, контроль за исполнением.

5. Учет рабочего времени курьеров, разработка заработных схем курьеров; начисление/контроль расчета/выплаты заработной платы.

6. Разработка стратегии курьерской службы.

7. Генерирование новых идей для продвижения службы доставки.

8. Составление маркетингового плана. Разработка маркетинговых активностей и стратегий.

9. Конкурентный анализ рынка.

10. Планирование, разработка, составление бюджета и проведение рекламной компании.

11. Прогнозирование плана продаж. Составление бюджета на следующий год.

12. Взаимодействие с подразделениями компании:

- отдел маркетинга;

- отдел закупок;

- технический отдел;

- финансовая служба;

- экспедиционная служба.

13. Контроль качества доставки, работа с претензиями, разрешение конфликтных ситуаций.

14. Решение нестандартных ситуаций, отбор персонала, интервьюирование и дальнейшее развитие новых сотрудников, построение и развитие системы внутренней мотивации сотрудников.

* Call-центр.

1. Формирование графика рабочих смен в зависимости от нагрузки.

2. Составление сценария разговоров.

3. Подбор и обучение персонала (обслуживание жалоб, предложений, интернет-продажи).

4. Индивидуальная работа с операторами по результатам прослушанных разговоров.

5. Планирование нагрузки и распределение ресурсов КЦ.

6. Мониторинг клиентских запросов, сотрудничество с другими подразделениями с целью оптимизации работы, совершенствования качества обслуживания.

7. Контроль работы оборудования и программного обеспечения call-центра.

8. Подготовка отчетов по результатам работы.

9. Решение всех конфликтных ситуаций и проблем, возникших у клиентов, обратившихся на горячую линию, нестандартных ситуаций, возникающих в процессе работы.

10. Контроль выполнения плана продаж.

11.Учет рабочего времени операторов, разработка заработных схем; начисление/ контроль расчета/выплаты заработной платы.

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Руководитель Образовательного центра

ГК Фактор Харків

04.2011 – 10.2015 (4 роки 5 місяців)

Обов'язки:

1. Идейный генератор разработки новых услуг.

2. Организация полного цикла образования.

3. Разработка рекламной компании.

4. Разработка, наполнение и администрирование сайта.

5. Работа с дизайнерами.

6. Работа с интернет-маркетологами.

7. Работа с операторами call-centre.

8. Работа с хозяйственной службой.

9. Подбор и обучение персонала.

10. Разработка методических материалов.

11. Разработка программ курсов.

12. Изучение конкурентного рынка.

13. Составление коммерческих предложений.

14. Составление бюджета на год.

15. Составление калькуляций услуг.

16. Работа с договорами, актами, счетами.

17. Организация и сопровождение выездных семинаров для бухгалтеров по Украине.

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Руководитель учебного центра.

МЦ «ЭВВИВА» (медицинские услуги), Харків
04.2008 – 11.2011 (3 роки 7 місяців)

Обов'язки:

Менеджер по персоналу.

Старший администратор.

Руководитель учебного центра.

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

директор учебного центра

УЦ Проминь (образование), Харків
03.2004 – 03.2008 (4 роки)

Обов'язки:

Менеджер по персоналу:

1. Поиск, адаптация и обучение персонала

Лектор курса «Организационный менеджмент и транспортная логистика»:

1. Проведение собеседований с потенциальными слушателями

2. Проведение обучения (лекции, тренинги по телефонным переговорам)

3. Проведение экзамена

4. Выдача сертификата

Директор учебного центра:

1. Разработка программ курсов

2. Поиск лекторов

3. Разработка рекламной компании

4. Усовершенствование учебных мест для слушателей

5. Расчет бюджета

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Освіта

ХНПУ им.Сковороды (Харків)

Спеціальність: практическая психология и социология

повна вища, 09.1999 – 06.2004 (4 роки 9 місяців)

ХНУБА (Харків)

Спеціальність: промышленное и гражданское строительство

повна вища, 09.1991 – 06.1994 (2 роки 9 місяців)

Додаткова освіта

• Дополнительное образование: Стиль менеджмента. Идеальный руководитель по И. Адизесу (2018, 14 дней) Нейро менеджмент (2018, 2 дня) Эмоциональный интеллект. (2018, 2 дня) Делегирование и постановка задач. Практикум для руководителей. (2017, 7 дней) Тайм - менеджмент (2016, 4 дня) Разговорный английский в языковом центре (2015, 6 месяцев) Лидерство и управление командой. (2012, 5 дней) Телефонные переговоры (2010, 7 дней) Эффективные переговоры. (2009, 5 дней) Организационный менеджмент и транспортная логистика. (2004, 14 дней)

Знання мов

Англійська - Середній
Додатково: Intermediate

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Продвинутый пользователь ПК. Хорошее владение пакетом MS Office (Access, Excel, Power Point, Word, WordPad), графические редакторы (Picture Manager, CorelDRAW), работа с электронной почтой (Outlook Express). Уверенная работа с разными браузерами (Opera, Firefox, Chrome, Amigo, Internet Explorer). Навыки работы с операционными системами Linux и Windows. Работа в Битрикс 24.
Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Опыт в обучении персонала, ведении тренингов, разработке обучающих про-грамм, инструкций, тестов, кейсов. Умею организовывать различные мероприятия с большим количеством людей. Занимаюсь плаваньем, продолжаю изучать психологию, люблю новые проекты, общаюсь с единомышленниками Наличие загранпаспорта, прав (В), готова к командировкам.
Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: Цель: Самореализация, получение новых знаний и опыта за адекватные деньги в компании с открытыми коммуникациями, которая развивается, не боится нового и ценит своих сотрудников. Пожелание: комфортный офис, сплоченная команда, обучение сотрудников, официа