

★ КОПИРАЙТЕР, ОПЕРАТОР ПК, 10 000 ГРН.

🔄 27 січня
2020

📍 Місто: [Київ](#)

Вік: 40 років

Режим роботи: віддалена робота, часткова зайнятість, плаваючий графік роботи

Категорії: Офісний персонал, Реклама, маркетинг, PR, ЗМІ, TV, Радіо

✓ Перебуваю в шлюбі ✓ Є діти

Досвід роботи

Копирайтер, Рекрутер

Декретний отпуск (Удаленная работа), Київ

07.2013 – По теперішній час (10 років 9 місяців)

Обов'язки:

- сентябрь 2017-ноябрь 2017 - подбор персонала (сфера продаж, IT, event);
- ноябрь 2017-июнь 2018 - копирайтинг (техническая тематика);
- занятие hand made, создание заколок и бантиков для детей, продажа изделий в интернете.

Руководитель диспетчерского центра

ООО «Сервис Солюшнз» (Обслуживание бытового холодильного оборудования, кондиционеров), Київ

08.2011 – 07.2013 (1 рік 10 місяців)

Обов'язки:

- организация и контроль работы диспетчеров (6-7 человек, в сезон 10 человек);
- составление графика работы и отпусков диспетчеров;
- ежемесячное закрытие месяца (контроль закрытия всех заявок, контроль внесение всех документов от региональных менеджеров в систему, решение проблемных вопросов между отделами и т.д.);
- анализ работы диспетчеров и расчет бонусов;
- общение с клиентами компании по заявкам, решение спорных и проблемных вопросов;
- работа в БД MS Access (работа с таблицами, написание SQL запросов, анализ данных в базе);
- написание ТО для ИТ отдела по изменениям в БД.

Менеджер по работе с клиентами

ООО «Гармония Бизнес Развития» (HR) (Подбор и обучение персонала), Київ

05.2011 – 08.2011 (3 місяці)

Обов'язки:

- продажа услуг компании (услуги по подбору персонала, проведение тренингов)

Руководитель Колл-центра

ООО «Кредитэкспресс Юкрейн Эл.Эл.Си.» (Взыскание проблемных задолженностей), Київ

03.2010 – 10.2010 (7 місяців)

Обов'язки:

- организация и контроль эффективной работы Колл-центра (4 супервизора + 100 операторов);
- реорганизация структуры Колл-центра;
- разработка и внедрение правил работы операторов;
- проверка зачисления платежей, промежуточный контроль выполнения плана;

- расчет бонусов сотрудников Колл-центра;
- составление и анализ отчетов по работе Колл-центра;
- разработка и внедрение документации отдела (процедуры, протоколы, служебные записки и т.д.);
- участие в составлении стратегии работы с клиентом (рассылка писем, смс, ИВР, звонки);
- подбор и обучение новых операторов, индивидуальная работа и обучение супервизоров.

Заместитель руководителя отдела по работе с должниками

ООО «Кредит Колекшн Груп» (Взыскание проблемных задолженностей), Київ

01.2009 – 03.2010 (1 рік 1 місяць)

Обов'язки:

- организация и контроль работы супервизоров (10-12 человек);
- разработка и внедрение бонусной системы для операторов и руководителей групп;
- составление и анализ отчетов по работе операторов;
- разработка и внедрение документации отдела (процедуры, протоколы, служебные записки и т.д.);
- выполнение всех обязанностей Старшего руководителя группы отдела по работе с должниками, описанных ниже.

Старший руководитель группы отдела по работе с должниками (группа факторинг и группа входящих звонко)

ООО «Кредит Колекшн Груп» (Взыскание проблемных задолженностей), Київ

12.2008 – 01.2009 (1 місяць)

Обов'язки:

- организация и контроль работы группы операторов (20-30 человек);
- контроль соблюдения графика работы операторов;
- анализ эффективности работы группы/конкретного оператора за период (день, неделю, месяц, год) по основным показателям: попыток дозвона (12/час), результативных звонков (8/час), количество обещаний оплаты (3/час) и сумма обещаний оплаты, % сдержанных обещаний оплаты, сбор за определенный период;
- табелирование группы операторов;
- расчет бонусов операторов с учетом выполнения плана за месяц, выполнения нормативных показателей;
- оформление и обучение новых операторов правилам работы с должниками, стратегии работы с контрагентами;
- составление скриптов разговоров операторов согласно отправленному письму/смс, проходящих акций и т.д.;
- прослушивание разговоров операторов (online/offline), оценка качества разговоров и заполнение протоколов прослушивания разговоров.

Руководитель сектора предоставления услуг звонкового центра

ООО «Голден Телеком» (Телекоммуникации / Связь), Київ

04.2003 – 10.2008 (5 років 5 місяців)

Обов'язки:

В данной компании начинала с оператора.

Основные обязанности руководителя Колл-центра:

- организация и контроль работы персонала звонкового центра (100 человек);
- обеспечение процесса качественного обслуживания абонентов: подготовка и утверждение алгоритмов, контроль за процессом обслуживания абонентов, определение нагрузки и формирование расписания работы операторов, участие в создании схем голосового меню;
- контроль заключения гражданско-правовых договоров с работниками;
- контроль начислений заработных плат операторов;
- контроль соблюдения графика работы сотрудников;
- разработка должностных инструкций для супервизоров и старших смен звонкового центра;
- рассмотрение жалоб клиентов, нестандартных ситуаций и принятие соответствующих решений и действий;
- коммуникации с заказчиками (перед стартом проекта и постоянно в процессе реализации).

Освіта

Киевский филиал донецкого государственного института искусственного интеллекта (Київ)

Спеціальність: «Программное обеспечение автоматизированных систем»

повна вища, 09.2001 – 09.2003 (2 роки)

Киевский техникум радиоэлектроники (Київ)

Спеціальність: «Программирование для электронно-вычислительной техники и автоматизированных систем»

середньо-спеціальна, 09.1998 – 09.2001 (3 роки)

Додаткова освіта

- 4-х уровневый тренинг «Профессиональный коллектор», 2008
- Тренинги для руководителей среднего звена - «Руководитель - наставник», «Работа в команде», «Правила презентаций». 2008
- Тренинг «Технология эффективного обслуживания клиентов по телефону», 2003

Знання мов

Англійська - Середній, Українська - Високий рівень (вільно), Російська - Високий рівень (вільно)

Додатково: 24.02.11-27.05.11 – Повышение уровня знаний английского языка, Pre-Intermediate, в НПУ имени М.П.Драгоманова

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Уверенный пользователь ПК - MS Office (Word, Excel, Access, Power Point, Visio, Outlook), Windows, Internet Explorer/Firefox/Opera. Оргтехника. Есть опыт написания информационного сайт на HTML и создания сайта на Wordpress, администрирование данного сайта.

Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: Ищу удаленную работу, желательно свободный график Возможна работа в офисе пн., ср., пт. - 8:00-17:00, вт., чт. - 8:00-13:00. м. Академгородок, Житомирская, Святошин.