Мианкуикила Серж

МЕНЕДЖЕР ПО ЭКСПОРТУ

21 березня 2021 Місто: Київ

Вік: 42 роки
Режим роботи: повний робочий день
Категорії: Керівництво, Телекомунікація та зв'язок, Торгівля, продажі, закупівлі

✔ Перебуваю в шлюбі

Увійдіть або зареєструйтеся на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

Досвід роботи

Quality manager, супервизор отдела IRCC project

Adelina Call Center, АУТСОРСИНГОВИЙ КОНТАКТ ЦЕНТР (Услуги для бизнеса), Київ
11.2019 – 09.2020 (10 місяців)

Обов'язки:

•Контроль и управление деятельностью отдела;
•Составление, управление и контроль графика подразделения;
•Обработка всех запросов и претензий, связанных с качеством;
•Оценка работы менеджеров по роботе с клиентами и операторові call-center, а также предоставление им надлежащей обратной связи;
•Обработка и решения всех конфликтных ситуаций с клиентами;
•Предварительная проверка и редактирование информации перед отправкой ее нашим клиентам;
•Помощь представителю службы поддержки клиентов в проблемных и необычных случаях;
•Работа с клиентами на всех каналах связи при необходимости;
•Заполнение отчетных документов по проделанной работе.
Достижения:
•Обеспечено высокий уровень обслуживания клиентов;
•Улучшена методика консультирования.

Руководитель компании

ООО "МБ-Трансфер" (Посреднические услуги в сфере образования), Київ
10.2018 – 11.2019 (1 рік 1 місяць)

Обов'язки:

• Робота с иностранными клиентами (поиск, ведение переговоров);
• Предоставление всей интересующей информации, консультация;
• Заключение контрактов с клиентами (полное сопровождения);
• Ведение деловой переписки, отчетности;
• Робота с служебной документацией;
• Контроль работы всех сотрудников.
Достижения:
• Стабилизация и повышение эффективности работы компании.

Менеджер по экспорту (в страны Африки)

ООО «Маревен Фуд Украина» (Торговля оптовая / Дистрибуция / Импорт-экспорт), Київ
03.2017 – 10.2018 (1 рік 7 місяців)

Обов'язки:

• Анализ и увеличение рынка сбыта;

• Анализ и увеличение рынка сбыта;
• Развитие клиентской базы;
• Участие в презентациях и выставках;
• Ведение переговоров и консультаций, деловая переписка, подготовка коммерческих предложений;
• Заключение и сопровождение сделок, контроль их соблюдения.
Достижения:
• Значительное увеличение прибыли и количество клиентов компании.

Оператор контакт-центра

Adelina Call Center, АУТСОРСИНГОВИЙ КОНТАКТ ЦЕНТР (услуги для бизнеса), Київ

03.2013 – 05.2015 (2 роки 2 місяці)

Обов'язки:

• Консультативная поддержка существующих клиентов и потенциальных клиентов;
• Поиск и предложение оптимальных решений клиенту, в связи с возникшими вопросами;
• Предоставление всей нужной информации клиенту в получении канадских виз;
• Работа с клиентскими жалобами и пожеланиями;
• Ввод в базу данных полученной информации.

Руководитель торгового отдела

Фирма FK services (Оптовая торговля), Київ

03.2005 – 09.2008 (3 роки 6 місяців)

Обов'язки:

• Организация и контроль над процессом приема и продажи товара;
• Работа по расширению клиентской базы (с ключевыми клиентами);
• Подписание договоров с клиентами;
• Прием заявок и контроль отгрузок;
• Обучение торговых представителей;
• Ведение документации и отчетностей;
• Контроль над выполнением должностных обязанностей.

Освіта

МАУП (Київ)

Спеціальність: Международные отношения

повна вища, 09.2010 – 06.2015 (4 роки 9 місяців)

Знання мов

Англійська - Високий рівень (вільно), Французька - Професійний (експерт), Російська - Високий рівень (вільно)

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Уверенный пользователь ПК (Windows, Ms Office,Opera,Mazilla).
Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Я высококвалифицированный специалист с большим опытом работы в различных сферах направления. ✓ Огромный опыт в организации рабочих процессов (планирования, анализ, контроль). ✓ Умение управлять персоналом (готов стать лидером команды). ✓ Обучение, адаптация, наставничество, оценка, мотивация, обратная связь. ✓ Знание техники продаж/консультирования на всех этапах (полное сопровождения клиента). ✓ Способен быстро ориентироваться и находить выход в сложных ситуациях, способность наладить работу коллектива, быстрое и четкое формирование стратегий в зависимости от целей и задач. ✓ В трудовой деятельности всегда отличаюсь своими достижениями в выполнении поставленных задач. ✓ Инициативный, всегда работаю на результат, и не отступаю перед трудностями. ✓ В коллективе пользуюсь авторитетом, как руководитель, так и как обычный человек. НАВЫКИ ✓ Знание лексики и орфографии французского языка в совершенстве, знание английского языка . ✓Ведение переговоров на ТОП уровне ✓Техническая грамотность (устная и письменная) ✓Дисциплинарность ✓Быстро обучаюсь всему новому ✓Организация работы ✓Стратегический менеджмент ✓Налаживание рабочих процессов ✓Легко усваиваю информацию в больших объёмах ✓Лидерские навыки ✓Психологическая стабильность
Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: Получение достойной должности для перспектив и развития своих профессиональных качеств и реализации потенциала.