

Лазарева Виктория



РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА, 15 000 ГРН.

🔄 28 вересня 2021 📍 Місто: [Алчевськ](#)

Вік: 33 роки

Режим роботи: повний робочий день, вільний графік роботи, віддалена робота

Категорії: HR, управління персоналом, Банківська справа, ломбарди, Робота без кваліфікації

✓ Перебуваю в шлюбі ✓ Є діти

[Увійдіть](#) або [зареєструйтеся](#) на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

Досвід роботи

Руководитель отдела контроля качества

Робот Карл (Банк), Алчевськ

01.2020 – По теперішній час (6 років 5 місяців)

Обов'язки:

- Внесение изменений в сценарий продаж на основе данных отдела контроля качества, показателей.
- Улучшение алгоритмов работы менеджеров в CRM на основе данных отдела контроля качества, показателей.
- Найм менеджеров в команду.

Специалист ОКК

Робот Карл (Банк), Алчевськ

01.2020 – 01.2021 (1 рік)

Обов'язки:

- Прослушка звонков операторов
- Выявление ошибок
- Заполнение чек листа
- Проверка на соблюдение регламента работы
- Проверка правильности заполнения карточки клиента в CRM
- Проверка на соблюдение скрипта
- Проверка правильности постановки статуса

Руководитель интернет-проекта

Альфа Банк (Банк), Алчевськ

09.2019 – 01.2020 (4 місяці)

Обов'язки:

- Улучшение взаимодействия между отделами (отдел маркетинга, IT-отдел, техподдержка, отдел контроля качества), участие в планировании задач, расставлении приоритетов;
- Координация всех процессов, связанных со службой поддержки (ответы на вопросы менеджеров, помощь с ответами пользователям, решение конфликтных ситуаций, улучшение качества диалогов);
- Мониторинг отзывов и репутации в сети, оперативное реагирование на них;

Выполнение задач по организации и улучшению рабочих процессов;
Написание и редактирование инструкций/регламентов совместно с другими отделами.

Освіта

[ДонГТУ \(Алчевськ\)](#)

Спеціальність: Право

середньо-спеціальна, 09.2010 – 06.2014 (3 роки 9 місяців)

Знання мов

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

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Опытный пользователь. Хорошее Знание ОС Windows XP, Vista, Windows 7. Уверенный пользователь MS Office (Excel, Word, Outlook,), работа с Интернетом (Opera, Internet Explorer, Mozilla Firefox) и электронной почтой (Outlook Express). Текстовые и графические редакторы (Word, WordPad, PowerPoint, Paint, Excel).

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: чтение исторических романов, философских книг, классической литературы, в том числе и современной; изучение профессиональной литературы; интерес к компьютерным, программным и техническим новшествам.

Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: 1. Стабильная и своевременная оплата труда. Не рассматриваю компании, в которых регламент предусматривает выплату 1 раз в месяц 2. Взаимное уважение в коллективе. 3. Профессиональное обучение за счет компании. 3. Перспектива карьерного роста. Удаленный гр