Лук'янов Дмитро

TEAM LEADER, 100 000 ГРН.

22 жовтня 2024 Місто: Київ

Вік: 33 роки
Режим роботи: повний робочий день
Категорії: HR, управління персоналом, Консалтинг, Керівництво

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

Досвід роботи

Sales team leader igaming

NDA (Gambling), Київ
02.2021 – По теперішній час (5 років 9 місяців)

Обов'язки:

Управління командою VIP-менеджерів:

- Координація роботи команди.
- Встановлення індивідуальних планів та цілей.
- Регулярний моніторинг результатів.

Розробка програм лояльності:

- Створення та оптимізація програм для залучення і утримання ключових клієнтів, включаючи ексклюзивні бонуси та привілеї.

Аналіз результатів:

- Постійний аналіз ключових показників ефективності (KPI), таких як активність клієнтів, їх внесок у дохід, середній чек.

Взаємодія з іншими відділами:

- Тісна співпраця з маркетингом, аналітикою, фінансовим та технічним відділами для забезпечення безперебійного обслуговування VIP-клієнтів.

Навчання персоналу:

- Проведення тренінгів для VIP-менеджерів.
- Розвиток їхніх комунікаційних навичок та покращення обслуговування клієнтів.

Планування та бюджетування:

- Створення та контроль бюджетів для VIP-програм.
- Оптимізація витрат для забезпечення рентабельності.

Організація заходів для VIP-клієнтів:

- Розробка та впровадження ексклюзивних подій, турнірів і акцій для VIP-гравців.

Оптимізація процесів:

- Впровадження нових технологій та інструментів для покращення ефективності роботи VIP-відділу.
- Автоматизація процесів.

Сегментування співробітників і клієнтів:

- Розробив та впровадив сегментацію як серед співробітників, так і серед клієнтів. Це дозволило підвищити ефективність роботи з базою та краще покрити потреби бізнесу.

Керував командою з 32 VIP-менеджерів, 40% яких було підвищено або переведено на інші посади з більшою відповідальністю.
Команда займала перше місце за результатами KPI у 80% випадків.

Освіта

МАУП (Київ)

Спеціальність: Право

повна вища, 09.2011 – 06.2016 (4 роки 9 місяців)