

# Лук'янов Дмитро

★ **TEAM LEADER, 100 000 ГРН.**

🔄 22 жовтня 2024 📍 Місто: [Київ](#)

Вік: 31 рік

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 (4 роки 2 місяці)

#### 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)