Гнатів Олена



МЕНЕДЖЕР З УСПІХУ КЛІЄНТІВ, КЕРІВНИК ПІДРОЗДІЛУ, КОРПОРАТИВНИЙ ТРЕНЕР, 60 000 ГРН.

7 вересня 2025 Місто: Львів

Вік: 41 рік
Режим роботи: повний робочий день, віддалена робота
Категорії: Консалтинг, Керівництво, Робота за кордоном

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

Досвід роботи

Market Account Lead

Nestle Business Services Centre (FMCG), Львів
12.2022 – 03.2025 (2 роки 2 місяці)

Обов'язки:

- Drived and promoted Total Service Quality Approach within 3 NBS Centers and 38 Nespresso Markets
- Established joint goals and priorities planning for NBS and 7 Markets, collaborating towards common achievements
- Implemented a Predictive Analytics tool to forecast Net Promoter Score and take required actions in advance
- Delivered regular service performance and continuous improvement overview in terms of customer insights
- Conducted regular meeting governance within Nespresso Markets and operational teams aimed to strategic planning and main performance metrics review
- Organized 11 Market facing activities, workshops, teambuildings
- Drived strategic partnership, onboarded 12 new Market partners and built relationship with 80+ executive and operational ones

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Business Order Administration Team Lead

Nestle Business Services Centre (FMCG), Львів
05.2021 – 11.2022 (1 рік 6 місяців)

Обов'язки:

- Acted as a People Manager for a team of 23 employees
- Recruited 10 new employees to the team
- Extended the scope for existing Markets – 9 new activities transferred, increasing Centre`s penetration rate
- Managed performing activities for 4 Markets in scope (Switzerland, Nordic, Canada, Singapore)

Business Order Administration Specialist/Senior Specialist

Nestle Business Services Centre (FMCG), Львів
09.2017 – 04.2021 (3 роки 7 місяців)

Обов'язки:

- Delivered transition of 3 new activities Market based (France, Israel)) and remotely (Italy)

- Leaded, participated and supported improvement initiatives in the team
- Processed Web Hold Order Management activities using local CRM software
- Created schedule, arranged shifting and meal allowance for the team of 19 employees
- Supported the team in their daily work and achieving the set goals
- Performed Line Manager`s duties at the time of absence

Викладач кафедри фінансів

Львівський університет банківської справи (Освіта), Львів

02.2007 – 06.2019 (12 років 4 місяці)

Обов'язки:

- Delivered workshops and lectures in Finance, Tax system and Investments
- Prepared and published about 15 articles in Finance area

Освіта

Університет банківської справи (Львів)

Спеціальність: Фінанси

повна вища, 09.2001 – 06.2006 (4 роки 9 місяців)

Додаткова освіта

• Інтернет-маркетинг та особистий бренд, 2025
• Train the Trainer (Корпоративний бізнес-тренер), 2023
• Лідерство в умовах війни (навчальна програма для лідерів), 2022
• Ситуативне лідерство, 2017
• Навчання дорослих англійською мовою, 2017

Знання мов

Англійська - Високий рівень (вільно), Польська - Середній
Додатково: Англійська - щоденне письмове та усне спілкування з клієнтами, проведення зустрічей та презентацій. Польська - побутовий розмовний рівень спілкування.

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: MS Office (Excel, PowerPoint, MS Teams etc)
Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Я менеджер з успіху клієнтів, з досвідом управління командою та навчання дорослих. Найбільше моє натхнення - допомагати зростати і розвиватись людям, командам, бізнесу.
Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: У зв’язку з релокацією до Польщі (м. Катовіце) шукаю роботу віддалено або у гібридному форматі.