Овеченко Марія

СУПЕРВАЙЗЕР, 35 000 ГРН.

7 липня

Місто: Олександрія (Кіровоградська обл.)

Вік: 28 років
Режим роботи: повний робочий день, віддалена робота, часткова зайнятість
Категорії: Керівництво, Торгівля, продажі, закупівлі

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

Досвід роботи

Супервайзер кол-центру

VIP Call Center (Роздрібна торгівля),
02.2023 – 06.2026 (3 роки 4 місяці)

Обов'язки:

Управління командою до 50 менеджерів з продажу.

Адаптація та навчання 3–8 стажерів.

Контроль якості дзвінків.

Аналіз конверсії, середнього чека та допродажів.

Проведення командних зборів.

Проведення індивідуальних зустрічей із менеджерами.

Коригування скриптів продажів.

Контроль CRM.

Взаємодія з відділом викупу (5 співробітників).

Комунікація з розробниками CRM щодо покращення процесів.

Досягнення

✔ +20% до допродажів

✔ ×2 менше помилок

✔ швидка адаптація новачків

✔ покращення комунікації всередині команди

Керівник проєкту

Smart Seven (Роздрібна торгівля),
04.2021 – 01.2023 (1 рік 9 місяців)

Обов'язки:

Адміністрування Instagram-магазину техніки.

Консультування клієнтів у Direct.

Побудова внутрішніх робочих процесів.

Координація продажів.

Комунікація з клієнтами.

Створення контенту для Instagram.

Планування контенту.

Просування бренду в соціальних мережах.

Налаштування рекламних кампаній Meta Ads.

Аналіз результатів рекламних кампаній.

Використання AI-інструментів (зокрема ChatGPT) для створення контенту, генерації ідей та оптимізації робочих процесів.

Менеджер з продажу

Step call (Роздрібна торгівля),
02.2019 – 01.2021 (1 рік 11 місяців)

Обов'язки:

Обробка вхідних заявок. Дзвінки «гарячим» клієнтам, які залишили контакти на сайті.

Презентація продукту. Розповідь про переваги товару чи послуги за чітким сценарієм (скриптом).Виявлення потреб. З'ясування запитів клієнта через правильні запитання.Робота з запереченнями. Переконання клієнтів, які сумніваються через ціну чи умови.Додаткові продажі (Upsell/Cross-sell). Пропозиція дорожчих товарів або супутніх аксесуарів

Ведення CRM-системи. Внесення детальної історії спілкування з кожним клієнтом.Оформлення замовлень. Документальне закриття угод та передача інформації на склад чи в доставку.Контроль оплати. Нагадування про платежі та перевірка надходження коштів на рахунки.Звітність. Надання щоденних та щомісячних звітів про кількість дзвінків і продажів керівнику

менеджер з продажу

Prosto call (Фінанси, банки, страхування), Кропивницький
07.2017 – 07.2019 (2 роки)

Обов'язки:

Виконання норми дзвінків. Здійснення від 100 до 200 вихідних дзвінків за зміну через автоматичний набір.Обхід бар'єрів (B2B). Проходження секретарів для виходу на власників бізнесу чи головних бухгалтерів.Презентація продуктів банку. Чітке пояснення умов кредитування, переваг карток або тарифів на обслуговування.Інтенсивне подолання заперечень. Робота з миттєвими відмовами типу «мені не цікаво» або «я вже обслуговуюсь в іншому банку».

Первинний скоринг. Перевірка клієнта на відповідність базовим вимогам банку (вік, громадянство, наявність бізнесу).Збір інформації. Анкетування клієнта в телефонному режимі для подачі заявки на кредит чи відкриття рахунку.Заповнення заявок. Безпомилкове внесення персональних даних клієнта у внутрішню банківську систему.Контроль закриття угоди. Передача «прогрітого» клієнта у відділення або кур'єру для підписання договору.

Дотримання банківської таємниці. Суворе збереження персональних даних клієнтів згідно із законодавством та регламентами.Фіксація результатів у CRM. Детальний запис підсумків кожної розмови та призначення дати наступного контакту.Робота за суворими скриптами. Точне дотримання затверджених мовних модулів, які перевіряє відділ контролю якості (ВКЯ).Виконання KPI. Досягнення встановлених планів за кількістю залучених клієнтів, обсягом виданих кредитів чи відкритих рахунків.

Освіта

КМК ім Мухіна (Кропивницький)

Спеціальність: фельдшер
середньо-спеціальна, 09.2014 – 06.2017 (2 роки 9 місяців)

Додаткова освіта

- smm спеціаліст, 2022
- pro контент , 2023

Знання мов

Англійська - Початковий, Українська - Професійний (експерт)

Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: Управління командою Навчання персоналу Адаптація персоналу Наставництво Мотивація персоналу Контроль якості Аналіз KPI Аналіз конверсії Аналіз продажів Оптимізація бізнес-процесів Робота з CRM Проведення тренінгів Побудова команди Робота з клієнтами Customer Support Customer Success SMM Контент-маркетинг Meta Ads ChatGPT AI-інструменти Excel Google Sheets Binotel
Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Психологія та розвиток людей Книги з менеджменту та комунікації Створення контенту Подорожі Вивчення англійської мови