

СПЕЦІАЛІСТ ПО СИСТЕМАМ ЛОЯЛЬНОСТІ (CRM) В КИЄВІ, 650 ГРН.

🔄 22 січня
2017

📍 Місто: [Київ](#)

Вік: 38 років

Режим роботи: повний робочий день

Категорії: Офісний персонал

Додаткова інформація

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Професійні навички: Продвинутый пользователь ПК: MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint), Internet, E-mail. Графические редакторы (Adobe Photoshop). Водительские права категории «В», наличие автомобиля. Професійні якості: -Умение анализировать, планировать и прогнозировать результаты деятельности; -Умение проводить эффективные переговоры, вести конструктивный диалог и убеждать оппонента; -Умение принимать оперативные и стратегические решения; -Умение эффективно применять информационные технологии в работе; -Умение решать конфликтные ситуации, работать под давлением и быть устойчивым к стрессовым ситуациям; -Умение критиковать и адекватно воспринимать конструктивную критику; -Способность придерживаться взятых на себя обязательств; -Способность сохранять конфиденциальность информации; -Высокий уровень работоспособности, ответственность; - дисциплинированность, аккуратность; Языки: - русский, украинский – свободно, английский – средний уровень. Личные качества: - стойкость в стрессовых ситуациях; - находчивость, способность быстро ориентироваться в сложных ситуациях; - легко обучаюсь; - разумное чувство юмора. июнь 2010г. - по настоящее время - Концерн 'НИКО Менеджмент' г.Киев должность: ведущий специалист по исследованию рынка и потребительского мнения. Обязанности: -Ведение журнала исходящих звонков с целью контроля над выполнением плана операторов; -Телефонный опрос клиентов ДИЛЕРОВ; - Определение индекса удовлетворенности клиентов для каждого из ДИЛЕРОВ; -Отправка ежемесячных и квартальных отчетов ДИЛЕРАМ; -Фиксация впечатлений клиентов относительно качества обслуживания; - Обеспечение бесконфликтного выявления и устранения проблем и жалоб клиентов; -Анализ замечаний клиентов с целью повышения качества обслуживания; -Сбор и подготовка аудио-файлов исходящих звонков на запросы КОМПАНИИ; -Отчетность для РУКОВОДИТЕЛЯ по результатам опроса клиентов; -Ведение журнала учета жалоб и обращений клиентов по входным и входящим звонкам, письменные обращения на почту, письма, реакции на опрос; -Сбор информации и подготовка ответов на запросы КОМПАНИИ производителя. -Использование отзывов клиентов для применения необходимых мер; октябрь 2009г. - июнь 2010г. ПАО 'УкрСиббанк' г.Киев должность: консультант потребительского кредитования. Обязанности: -Продажа банковских продуктов, консультирование клиентов; - Идентификация клиента, формирование пакета документов по кредит. декабрь 2007г. - январь 2008г. ООО 'ПростоФинанс' г. Винница должность: кредитный консультант. Обязанности: -Продажа банковских продуктов, консультирование клиентов; -Идентификация клиента, формирование пакета документов по кредит. январь 2006г. - август 2007г. - ДП 'Фокстрот' должность: продавец-консультант. 2001-2004гг. - Винницкий Технический Коледж специализация:экономика предприятия (диплом младшего специалиста). 2004-2008гг. - Винницкий торгово-экономический институт Киевского национального торгово-экономического университета (ВТЭИ) специализация:экономика предприятия (диплом специалиста)курсы 1 С Бухгалтерия,