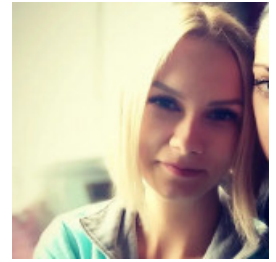


Лазарева Виктория



РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА, 15 000 ГРН.

🔄 28 сентября
2021

📍 Город: [Алчевск](#)

Возраст: 32 года

Режим работы: полный рабочий день, свободный график работы, удаленная работа

Категории: HR, управление персоналом, Банковское дело, ломбарды, Работа без квалификации

✓ Состою в браке ✓ Есть дети

[Войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) на сайте как работодатель, чтобы видеть контактную информацию.

Опыт работы

Руководитель отдела контроля качества

Робот Карл (Банк), Алчевск

01.2020 – По настоящее время (5 лет 10 месяцев)

Обязанности:

- Внесение изменений в сценарий продаж на основе данных отдела контроля качества, показателей.
- Улучшение алгоритмов работы менеджеров в CRM на основе данных отдела контроля качества, показателей.
- Найм менеджеров в команду.

Специалист ОКК

Робот Карл (Банк), Алчевск

01.2020 – 01.2021 (1 год)

Обязанности:

- Прослушка звонков операторов
- Выявление ошибок
- Заполнение чек листа
- Проверка на соблюдение регламента работы
- Проверка правильности заполнения карточки клиента в CRM
- Проверка на соблюдение скрипта
- Проверка правильности постановки статуса

Руководитель интернет-проекта

Альфа Банк (Банк), Алчевск

09.2019 – 01.2020 (4 месяца)

Обязанности:

- Улучшение взаимодействия между отделами (отдел маркетинга, IT-отдел, техподдержка, отдел контроля качества), участие в планировании задач, расставлении приоритетов;
- Координация всех процессов, связанных со службой поддержки (ответы на вопросы менеджеров, помощь с ответами пользователям, решение конфликтных ситуаций, улучшение качества диалогов);

Мониторинг отзывов и репутации в сети, оперативное реагирование на них;
Выполнение задач по организации и улучшению рабочих процессов;
Написание и редактирование инструкций/регламентов совместно с другими отделами.

Образование

[ДонГТУ \(Алчевск\)](#)

Специальность: Право

средне-специальное, 09.2010 – 06.2014 (3 года 9 месяцев)

Знание языков

Украинский - Продвинутый (свободно), Русский - Продвинутый (свободно)

Дополнительная информация

Знание компьютера, программ: Опытный пользователь. Хорошее Знание ОС Windows XP, Vista, Windows 7. Уверенный пользователь MS Office (Excel, Word, Outlook,), работа с Интернетом (Opera, Internet Explorer, Mozilla Firefox) и электронной почтой (Outlook Express). Текстовые и графические редакторы (Word, WordPad, PowerPoint, Paint, Excel).

Личные качества, хобби, увлечения, навыки: чтение исторических романов, философских книг, классической литературы, в том числе и современной; изучение профессиональной литературы; интерес к компьютерным, программным и техническим новшествам.

Цель поиска работы, пожелания к месту работы: 1. Стабильная и своевременная оплата труда. Не рассматриваю компании, в которых регламент предусматривает выплату 1 раз в месяц 2. Взаимное уважение в коллективе. 3. Профессиональное обучение за счет компании. 3. Перспектива карьерного роста. Удаленный гр