

Лук'янов Дмитро

★ **TEAM LEADER, 100 000 ГРН.**

🔄 22 октября 2024 📍 Город: [Київ](#)

Возраст: 31 год

Режим работы: полный рабочий день

Категории: HR, управление персоналом, Консалтинг, Руководство

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

Опыт работы

Sales team leader igaming

NDA (Gambling), Київ

02.2021 – По настоящее время (4 года 2 месяца)

Обязанности:

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.

Образование

МАУП (Київ)

Специальность: Право

полное высшее, 09.2011 – 06.2016 (4 года 9 месяцев)