Овеченко Марія



СУПЕРВАЙЗЕР, 35 000 ГРН.

7 июля Город: Александрия (Кировоградская обл.)

Возраст: 28 лет
Режим работы: полный рабочий день, удаленная работа, частичная занятость
Категории: Руководство, Торговля, продажи, закупки

Войдите или зарегистрируйтесь на сайте как работодатель, чтобы видеть контактную информацию.

Опыт работы

Супервайзер кол-центру

VIP Call Center (Роздрібна торгівля),
02.2023 – 06.2026 (3 года 4 месяца)

Обязанности:

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 год 9 месяцев)

Обязанности:

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 год 11 месяцев)

Обязанности:

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), Кропивницкий

07.2017 – 07.2019 (2 года)

Обязанности:

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.

Образование

КМК ім Мухіна (Кропивницкий)

Специальность: фельдшер

средне-специальное, 09.2014 – 06.2017 (2 года 9 месяцев)

Дополнительное образование

- smm спеціаліст, 2022
- pro контент , 2023

Знание языков

Английский - Начальный, Украинский - Профессиональный (эксперт)

Дополнительная информация

Знание компьютера, программ: 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
Личные качества, хобби, увлечения, навыки: Психологія та розвиток людей Книги з менеджменту та комунікації Створення контенту Подорожі Вивчення англійської мови