

Автобиография

ЛИЧНА

Име

Татяна Димитрова

Адрес

Ул. "Александровска" 16, ет. 6,
ап. 51
8000 София

Телефонен номер

+359898 123456

Имейл


primer@cvmaker.bg

Дата на раждане

08-04-1977

УМЕНИЯ

Продажби и маркетинг

Водене на 

Бюджет 

Лесна адаптивност в нова среда 

Търпение и способност за изслушване 

Комуникативност

Вземане на 

решение в стресова ситуация 

Лидерски качества



ПРИДОБИТ ОПИТ

Обслужване на клиенти,
Ръководене на екипи,
Обучение на персонал,
Проследяване ефективността на работата, Управление на взаимоотношенията с клиенти,
Подобрене на работните процеси, Анализ на данни,
Водене на отчети, Преки контакти с шефовете

РЕЗЮМЕ

Казвам се Татяна Димитрова. Работя като професионален служител в сферата на клиентското обслужване от над 10 години. Имам опит в ръководенето на екипи в среда с високо напрежение. Постигнах редица успехи в обучението, мотивирането и ръководенето на екипи за осъществяване на набеязаните бизнес и лични цели. Зная как да оптимизирам вътрешните процеси и идеи в стратегически бизнес действия. Изключително мотивирана личност съм, като обръщат внимание и на най-малките детайли. Притежавам отлични комуникативни умения и умело се справям с разрешаването на проблеми и спорове.

ТРУДОВ СТАЖ

сеп 2020 - До момента

Ръководител отдел обслужване на клиенти

БМК, Пловдив

Ръководих и мотивирах екип от 15 консултанти в отдел „Обслужване на клиенти“, отговорни за предоставянето на краткосрочна застраховка на бизнес клиенти. Ежедневно проследявах ефективността на екипа и съставях ежедневни, седмични и месечни отчети. Комуникирах с шефовете за ефективно разрешаване на възникнали проблеми и посещавах работни срещи за обсъждане на визията на компанията и бизнес стратегиите.

- Разработих и изнесох обучение на екипа, което повдигна морала и подобри удовлетвореността на клиентите.

- Инициирах ежедневни срещи за ефективно справяне на неразрешените проблеми

фев 2017 - авг 2020

Консултант Обслужване на клиенти

CT INSURANCE, София

Предоставях съдействие и детайлна информация за продукти/услуги, за да гарантирам високо ниво на удовлетворение на клиентите. Сътрудничах си с управлението за навременното разрешаване на затруднения и проблеми.

- Разрешавах над 15 запитвания с проблеми на ден.

- Възложено ми беше да водя обучение за управлението на взаимоотношенията с клиентите, ефективно управление на времето и проблемни въпроси.

- Разработих и въведох нова система за проследяване на запитванията, която да предотврати недоволството на клиентите.

ДОПЪЛНИТЕЛЕН ОПИТ

сеп 2018 - юли 2019

Доброволец

социален дом Секвоя София

Придобити умения:

- ефективно управление на времето,
- търпение при общуването с нуждаещи се,
- умение за бързо справяне с проблеми

ОБРАЗОВАНИЕ И КВАЛИФИКАЦИИ

сеп 2017 - юли 2019 **Предприемачество и мениджмънт**
КОЛЕЖ ПО МЕНИДЖМЪНТ АДАМ СМИТ - София, София

СПЕЦИАЛИЗИРАНИ КУРСОВЕ

Курс по обслужване на клиентите в Training Academy (2017)

Управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) в Campster (2017)