



**Datele de contact sunt contra cost. Detalii aici: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>**

# Операционный директор/ Специалист по оптимизации бизнес-процессов

## About me

Личные качества:

Самодисциплинированность

Эмпатия

Аналитический склад ума

Быстрая обучаемость

Высокая степень стрессоустойчивости

Ассоциативное мышление

Коммуникабельность

Многозадачность

Целеустремленность

Честность

Открытость к новому

Решительность и смелость

Сфокусированность на цели

Хобби:

Пулевая стрельба

Чтение «Макса Фрая»

Эффективное, гибкое внедрение в структуру нововведений

Ставить цели перед командой

Внедрение CRM-систем

Организовывать командное достижение цели с максимальной эффективностью

Построение рабочей бизнес - системы под различные запросы

Регламентация и оптимизация бизнес-процессов

Финансовое планирование

Составление бюджета компании

Решение базовых бухгалтерских задач

Общение с государственными органами

Написание скриптов всех форматов

Организация технического оснащения контакт-центра

Управление сложными категориями сотрудников

Способность неформально влиять на окружающих

👤 34 years

♀ Female

📍 Chişinău

💰 35 000 MDL

## Preferences

- Full-time

## Languages

- **Romanian** · Communication
- **Russian** · Fluent
- **English** · Communication
- **Greek** · Elementary
- **German** · Elementary

## Driving licence

With personal auto

Построения ресурсного плана компании  
Командоформирование  
Выявление дефицитов сотрудников  
Умение вести за собой  
Умение мотивировать и поднимать командный дух подчиненных  
Разруливание критических ситуаций с клиентами  
Общение с разной категорией партнеров  
Организация команды с нуля под различные запросы  
Организация работы уже существующей команды  
Обучение и повышение квалификации сотрудников в сфере продаж, телемаркетинга  
Проведение полного анализа рынка в заданной сфере  
Использование различных систем тестирования сотрудников  
Структурирование материала посредством MindMaps  
Тайм-менеджмент  
Работа с голосом  
Активное слушанье  
Работа с компьютером: Windows, MS Office, CRM-системы, 1С.

## **Work experience**

### **Руководитель подразделения контакт-центра**

· Kompass Moldova · Chişinău

*May 2018 - Present · 7 years 5 months*

организация работы подразделения,  
набор персонала,  
управление операционной деятельностью контакт-центра,  
продажа услуг контакт-центра и общение с клиентами,  
разработка плана продаж,  
разработка и внедрение KPI,  
разработка, внедрение и автоматизация отчетности,  
ведение финансового бюджета подразделения,  
мониторинг деятельности и формирование тактики  
улучшения качества подразделения, обучение персонала,  
повышение квалификации сотрудников,  
командоформирование,  
построение Корпоративной Книги Продаж,  
описание и регламентирование бизнес-процесов,  
разработка и внедрение корпоративной культуры,  
разработка и внедрение мотивации персонала  
(нефинансовой),  
автоматизация рекрутинга,  
внедрение CRM,  
управление коммуникациями подразделений компании,  
стратегическое планирование компании в целом,  
финансовое планирование компании,  
систематизация бизнес- процессов компании,

стратегическое маркетинговое планирование,  
маркетинговые исследования.

**Учредитель-директор · Decret-Nord SRL · Chişinău**

*August 2016 - April 2018 · 1 year 9 months*

Запуск компании и организация работы,  
поиск клиентов на заказы,  
управление оперативной деятельностью контакт-центра,  
финансовое планирование совмещенное с бизнес-аналитикой,  
управление коммуникациями,  
обучение супервайзеров и операторов,  
стратегическое планирование,  
формирование целей,  
постановка задач,  
контроль выполнения,  
мониторинг деятельности + формирование тактики улучшения качества.

**Старший коммерческий оператор · Aquatrade SRL · Bălţi**

*October 2012 - April 2015 · 2 years 7 months*

Распределение работы между двумя подчиненными,  
аналитика зоны рисков и задолженностей клиентов,  
контроль и ежемесячный аудит задолженностей по компании,  
обзвон и встречи с должниками компании,  
проведение обязательных бухгалтерских сверок с клиентами,  
решение критических ситуаций с клиентами.

**Education: Higher**

**Современная Гуманитарная Академия "Синергия"**

*Graduated in: 2016*

Faculty: Психология

Speciality: Психолог

**Courses, trainings**

**Mind pro Basic Course**

*Graduated in 2019*

Organizer: MindPRO

**Курсы прямых продаж**

*Graduated in 2014*

Organizer: Институт Бизнес Технологий