



♀ 28 лет
♂ Мужской
⌚ Кишинев

ТОП Навыки

- **Клиентоориентированность** · 5 лет
- **Управление конфликтами** · 5 лет
- **Навыки управления командой** · 5 лет
- **Разработка и оптимизация процессов** · 5 лет
- **Управление претензиями и возвратами** · 5 лет
- **Коммуникационные навыки** · 5 лет

Пожелания

- Полный день
- Гибрид (Дом/Офис)
- На территории работодателя
- Удалённо

ЯЗЫКИ

- **Румынский** · Средний
- **Русский** · Родной
- **Немецкий** · Свободно владею
- **Английский** · Разговорный

Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: <https://www.lucru.md/ru/preturi/cv>

Top Manager / Executive Manager

Обо мне

- Сильные коммуникативные навыки: Высокий уровень навыков четкого и эффективного изложения идей как устно, так и письменно.
- Межличностные навыки: Естественная коммуникабельность и дружелюбие, способствующие установлению позитивных отношений с клиентами и коллегами.
- Активное слушание: Ориентация на понимание потребностей и забот других, способствующая продуктивному диалогу.
- Разрешение конфликтов: Опыт в навигации и урегулировании конфликтных ситуаций через открытое и уважительное общение.
- Совместная работа в команде: Умение эффективно взаимодействовать в разнообразных командах, создавая поддерживающую и инклюзивную атмосферу.
- Ориентация на клиента: Сильные навыки вовлечения клиентов, обеспечение их удовлетворенности и повышение уровня сервиса.

Опыт работы

Head of Claims and Warranty Department · HT Trucks & Parts GmbH · Karlsdorf-Neuthard, Germany
Август 2020 - Настоящее время · 5 лет 4 месяца

- Управление клиентской коммуникацией и разрешение конфликтных ситуаций для повышения качества обслуживания.
- Контроль процессов обработки возвратов и управления кредитными счетами.
- Анализ межотдельных процессов и внедрение оптимизационных стратегий для устранения повторяющихся проблем.
- Разработка операционных регламентов и подготовка документации в соответствии с гарантийными условиями поставщиков.
- Обеспечение соблюдения гарантийных политик с одновременным повышением удовлетворенности клиентов и

операционной эффективности.

Навыки: Управление конфликтами, Навыки управления командой, Клиентоориентированность, Разработка и оптимизация процессов, Управление претензиями и возвратами, Коммуникационные навыки, Аналитическое мышление

Business Process Optimization Manager · Unifun International SRL · Кишинев

Июнь 2020 - Август 2020 · 3 месяца

- Анализ и оптимизация бизнес-процессов для повышения операционной эффективности.
- Разработка технических требований для ИТ-отдела для внедрения улучшений процессов.
- Сотрудничество с различными командами для оптимизации операций и повышения качества предоставляемых услуг.
- Участие в совершенствовании рабочих процессов стартапа и обеспечении масштабируемости операций.

Навыки: Анализ и оптимизация бизнес-процессов, Разработка технических требований, Управление проектами, Кросс-функциональное сотрудничество, Оптимизация операционной деятельности, Управление изменениями, Масштабирование бизнес-процессов

Business Process Optimization Manager · Numina · Кишинев

Октябрь 2019 - Май 2020 · 8 месяцев

- Планирование и проведение анализа бизнес-процессов компании.
- Анализ и моделирование бизнес-процессов для выявления областей, требующих улучшений.
- Определение, анализ и согласование требований к изменениям бизнес-процессов, включая корпоративные политики и анализ ИТ-систем.
- Подготовка предложений по улучшению бизнес-процессов.
- Разработка нормативной документации для поддержки инициатив по оптимизации процессов.
- Создание технических требований для разработчиков на основе бизнес-потребностей.
- Аудит вновь разработанных и внедренных процессов для обеспечения их соответствия и эффективности.
- Презентация результатов оптимизации бизнес-процессов заинтересованным сторонам.
- Разработка рекомендаций по внедрению новых технологий для оптимизации процессов.

Навыки: Анализ и моделирование бизнес-процессов, Управление изменениями в бизнес-процессах, Разработка и внедрение улучшений, Создание нормативной и технической документации, Проведение аудитов бизнес-процессов, Подготовка предложений и презентация

результатов, Кросс-функциональное сотрудничество, Разработка технических требований, Внедрение технологий для оптимизации процессов, Оценка эффективности и соответствия процессов

German-speaking Tour Guide · Travel Moldova ·

Кишинев

Июнь 2019 - Август 2019 · 3 месяца

- Проведение экскурсий на немецком языке для различных групп посетителей.
- Предоставление подробной информации о местной истории, культуре и достопримечательностях.
- Обеспечение увлекательного и информативного опыта для туристов.
- Адаптация содержания экскурсий в зависимости от интересов и потребностей аудитории.

Навыки: Клиентоориентированность, Эффективная коммуникация, Умение адаптировать информацию под аудиторию, Способность работать с разными группами людей, Гибкость и креативность

Sales Manager and Administrator (Fitness Club)

· FitnessOne · Кишинев

Июнь 2018 - Сентябрь 2018 · 4 месяца

- Проведение холодных звонков потенциальным клиентам и презентация услуг клуба.
- Обработка обратных звонков из клиентской базы для поддержания вовлеченности и увеличения продаж.
- Подготовка коммерческих предложений, ориентированных на потребности клиентов.
- Выполнение административных задач, включая управление расписанием и разрешение конфликтных ситуаций.
- Активное участие в увеличении клиентской базы клуба через целевые обращения и качественное обслуживание.

Навыки: Навыки продаж и холодных звонков, Работа с клиентской базой, Подготовка коммерческих предложений, Административное управление, Разрешение конфликтных ситуаций, Клиентоориентированность, Увеличение клиентской базы, Эффективная коммуникация, Навыки презентации и убеждения

Желаемая отрасль

- Топ-менеджмент

Образование: Высшее

Universitatea de Stat din Moldova

Год окончания: 2019

Факультет: Facultatea de științe Economice
Специальность: Specialitatea Business și administrare

Курсы, тренинги

German Language Courses

Год окончания 2019

Организатор: CLG (Centrul de Limbi Germane)

English Language Courses

Год окончания 2015

Организатор: LINGUATA