



👤 36 лет
♀ Женский
📍 Кишинев
📍 Каушаны
💰 10 000 MDL

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

Менеджер по подбору персонала, Менеджер по работе с клиентами, Специалист службы поддержки

Обо мне

Переехала в Молдову и впервые нашла место, где спокойно и сердцу и мыслям.

Главный мой плюс (одновременно и минус) повышенная требовательность к себе. Во всём.

Не берусь за работу/дело, если не уверена в том, что буду выкладываться на все 100.

В работе с людьми всегда ориентируюсь на конкретную ситуацию, особенности человека.

Работу выбираю не только по доходу, но и по ощущениям, атмосфере. Так как выбор делаю на долгое время

ТОП Навыки

- **Подбор и адаптация иностранного персонала** · 3 года
- **Контроль качества** · 3 года
- **Контроль работы контактного центра** · 2 года
- **Подбор и адаптация персонала** · 2 года

Пожелания

- Частичная занятость
- Гибкий график
- Полный день
- По сменному графику
- Удалённо
- Гибрид (Дом/Офис)

Языки

- **Румынский** · Не знаю
- **Русский** · Родной

Навыки

- Работа в 1с
- Работа в CRM и многих других программах
- Управление командой

Опыт работы

Старший менеджер отдела подбора персонала · АО Вкусвилл · Россия Москва

Сентябрь 2022 - Настоящее время · 3 года 3 месяца

1. Поиск кандидатов и работа с входящими обращениями.
2. Точечный и массовый подбор персонала.
3. Работа с гражданами ЕАЭС (полный цикл).
4. Контроль выхода и ввода в должность.
5. Работа с пожеланиями и возражениями.
6. Выполнение дополнительных поручений руководителя.
7. Внесение идей по улучшению качества поиска и удержания.
8. Контроль качества работы менеджеров (прослушка, чек-лист)
9. Создание и корректировка скриптов исходя из потребности
10. Контроль правильности работы менеджеров в CRM, выявление ошибок и слабых мест.

- Удаленная работа
- Увеличение объема продаж
- Консультирование
- Подбор и адаптация персонала
- Контроль качества телефонного и письменного сопровождения клиентов

11. Оперативное реагирование на внештатные ситуации.
12. Контроль показателей работы отдела.
13. Выявление причин отказа от сотрудничества.
14. Работа в CRM, 1 С, E-staff и других программах.
15. Проведение выходного интервью при своевременной фиксации отказа от сотрудничества.

Навыки: Подбор и адаптация иностранного персонала, Контроль качества

Менеджер контактного центра · ООО Гравион риэлти · Россия Москва

Апрель 2022 - Июль 2022 · 3 месяца

Прием входящих обращений по всем каналам связи;
Выявление потребностей;
Первичная консультация, помощь в подборе недвижимости (первоначальный интерес);
Запись клиента в офис продаж;
Контроль встречи;
Отработка возражений и несостоявшихся встреч;
Ведение статистики и отчетности.

Старший специалист отдела привлечения и удержания исполнителей · ГК ПИК (ПИК.ПРО) · Россия Москва

Ноябрь 2019 - Апрель 2022 · 2 года 6 месяцев

- Приём звонков от действующих и потенциальных мастеров.
- Совершение исходящих звонков, общение в чате с мастерами/субподрядчиками, производящими ремонтные и отделочные работы на объектах компании;
- Наставничество сотрудников (стажёр/ специалист);
- Дежурство в чате отдела, ведение чатов с другими отделами;
- Анализ показателей работы группы, контроль качества (диалоги, клиент-ориентированность, время диалога);
- Проектная работа (выявление проблем и предложения по их решению, проведение тестов, сбор информации);
- Создание сделок в amoCRM, заливка компаний обзвона в Mango, Скорозвон, корректировка скриптов и шаблонов;
- Работа в программах amoCRM, Mango, Usdesk, HRM, Tableau, Notion, 1с Предприятие, Planfix, 1с торговля +склад, Profitbase.
- Прослушка звонков.
- Проверка чатов на соответствие регламенту
- Разработка скриптов

Результаты:

- Обеспечено выполнение целевых показателей эффективности, оперативное решение сложных/ нетривиальных/ конфликтных вопросов от подрядчиков,

исполнителей;

- Достигнуто высокое качество консультирование и информационной поддержки;
- Выстроена оперативная системная работа группы;
- Организована работа с акцентом на инициативный подход и повышение эффективности в работе;
- Повышена скорость процесса поиска мастеров, выведения на объект, оценки результатов работы.

Карьерный рост внутри компании с должности Специалиста контакт-центра.

Навыки: Контроль работы контактного центра, Подбор и адаптация персонала

**Менеджер по продажам/ помощник
руководителя · Благодать Алтая / Мастер-крот ·
Россия Алтайский край**

Август 2016 - Август 2019 · 3 года 1 месяц

Компания «Благодать Алтая»

- Организация процессов закупок и продаж;
- Работа с поставщиками, клиентами. Увеличение объёмов продаж (оздоровительные бальзамы, травяные сборы);
- Контроль качества производства. Участие в разработке технологических карт;
- Ведение претензионной работы с поставщиками, клиентами;
- Проведение инвентаризаций, учёт ТМЦ;
- Заключение и ведение договоров, выставление счетов, контроль оплат.

Результаты:

- Обеспечено достижение целевых финансовых показателей;
- Разработан новый дизайн упаковки производимой продукции;
- Расширена география продаж (Республика Крым);
- Реализован проект разработки интернет магазина, включая наполнение контентом и продвижение в интернете;
- Снижены расходы на закупки сырья, логистику продукции до клиентов.

Компания «Мастер крот»

- Продажа товаров и услуг компании (строительно-ремонтные услуги, железобетонные изделия);
 - Приём входящих обращений (все возможные каналы связи) от заказчиков услуг, потенциальных сотрудников (мастера на объекты);
 - Повышение качества обслуживания клиентов компании, совершенствование клиентского опыта для развития продуктивного партнерства;
 - Контроль качества выполняемых работ на объектах;
 - Контроль качества изготовленных изделий;
 - Планирование отгрузок и сроков проведения работ.
- Получение обратной связи от клиентов, контроль сдачи

работ;

- Ведение первичной бухгалтерской документации, договорного документооборота;
- Проведение инвентаризации склада, анализ результатов.

Результаты:

- Выстроена работа по управлению операционными и коммерческими процессами, находящимися в зоне ответственности, в единственном лице;
- Достигнут прирост продаж от года к году на 12-15%;
- Снижены расходы на изготовление изделий, закупаемое сырье и материалы, инструмент;
- Выстроена клиент-ориентированная работа с акцентом на качество клиентского сервиса;
- Обеспечено безошибочное ведение документооборота.

Менеджер по работе с клиентами · ИП

Шилкина Е.А «Золото Сибири» · Россия

Май 2005 - Июль 2016 · 11 лет 3 месяца

- Работа с поставщиками и клиентами. Развитие продаж салона;
- Консультирование клиентов по ассортименту, кассовое оформление покупок;
- Предоставление высокого качества клиентского сервиса.

Желаемая отрасль

- Управление персоналом

Образование: Высшее

**Институт международных экономических связей,
Москва**

Год окончания: 2024

Специальность: Психологическое консультирование

Алтайский Государственный университет

Год окончания: 2018

Факультет: Экономика и управление

Специальность: Технологическое предпринимательство

ГОУ НПО Бийский профессиональный лицей 22

Год окончания: 2008

Специальность: Товаровед продовольственных и непродовольственных

Омский колледж торговли, экономики и сервиса

Год окончания: 2008

Специальность: Коммерция (торговое дело)

Курсы, тренинги

Строительно-технический эксперт

Год окончания 2023

Организатор: ИНОБР (Институт дополнительного образования)

Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Год окончания 2008

Организатор: НОУ Бийская бухгалтерская школа