



**Datele de contact sunt contra cost. Detalii aici: <https://www.lucru.md/ru/preturi/cv>**

# Руководитель кол-центра

## Despre mine

Активно занимаюсь проведением вебинаров на темы продаж, тайм-менеджмента и инфобизнесу.

Энтузиазм, стрессоустойчивость, уверенность в себе и своих способностях, творческий подход, импровизация, проявленные лидерские качества, работа на результат.

- ♀ 37 ani
- ♂ Masculin
- ⌚ Chișinău
- ✉ 10 000 MDL

f

## Preferințe

- Full-time

## Limbi

- Română · Fluent
- Rusă · Fluent
- Engleză · Mediu

## Permis de conducere

Categoria: A, B, C  
Cu automobil personal

## Experiența profesională

**HR, руководитель проекта** · “Infinity Solutions” · Chișinău

*Iunie 2015 - Aprilie 2016 · 11 luni*

- Анализ и подбор сотрудников, проведение собеседований;
  - Обучение операторов холодным продажам (10-15 чел.);
  - Отслеживание качества работы отдела. Прослушивание звонков, с дальнейшей корректировкой диалога (тон, энтузиазм, уверенность и т.д.)
  - Проведение брифингов по 2 раза в день, с анализом актуальных показателей и сравнение с планом;
  - Анализ эффективности каждого сотрудника в отдельности с последующим принятием мер по улучшению результатов;
  - Формирование плана, и инструментов для его выполнения;
  - Разработка мотивирующих игр/соревнований;
  - Внедрение новых показателей KPI.
  - Отчётность перед руководством/инвестором.
- Причина увольнения – проект перенесён в другую страну.

**Коммерческий директор, бизнес тренер.** · «StaffSale» · Москва

*Septembrie 2012 - Decembrie 2013 · 1 an 3 luni*

Род деятельности: обучение отделов продаж под ключ.  
Штат: 25-30 человек.

Обязанности:

Поиск и привлечение кандидатов, подходящих под описание заказчика.

Обучение кандидатов продажам с дальнейшим

гарантированным трудоустройством.  
Контроль оплат со стороны заказчиков и  
Поиск новых путей продвижения продукта компании.  
Взаимодействие с прессой.  
Ежедневные тренинги, семинары, дебаты. В курсы  
подготовки были включены следующие элементы:  
1) Знакомство с продажами как научным термином.  
2) Анализ личностей и подбор под каждую из них  
индивидуальную методику продаж. Составление скрипта  
под каждый метод. СПИН-продажи.  
3) Жизненный стимул. Желаемый конечный результат. Путь  
к мечте. (мотивация)  
Практика  
1) Работа над импровизацией, индивидуализации продаж.  
2) Работа с холодными звонками.  
3) Работа с входящими звонками. Cross-продажи.  
4) Работа с возражениями. Анализ самых распространённых  
видов возражений.  
5) Дополнительный курс по конкретному товару/услуге, в  
зависимости от дальнейшей сферы деятельности каждого  
сотрудника.  
Экзамен.  
(Проект закрылся по причине отсутствия финансирования).

## **Руководитель отдела продаж и маркетинга.** · Galargo · Москва

*Mai 2012 - Decembrie 2013 · 1 an 8 luni*

Подбор, обучение кандидатов и формирование отдела  
продаж совместно с куратором;  
Составление скрипта под каждого менеджера в  
отдельности;  
Корпоративные тренинги по продажам;  
Анализ и улучшение воронки продаж (увеличение  
конверсии) за счёт внедрения акций, скидок, конкурсов;  
Поиск новых инструментов для продвижения услуги на  
рынок;  
Работа с контекстной рекламой (Яндекс Метрика);  
Составление тизерной рекламы и поиск площадок для её  
распространения;  
Корректировка необходимых показателей в CRM,  
составление ТЗ для программистов с дальнейшим  
контролем выполнения задач;  
Написание бизнес процессов по каждому типу сделок;  
Составление KPI;  
Еженедельная, ежемесячная и ежеквартальная отчётность  
перед руководством по выполненным планам и дальнейшим  
стратегиям развития.  
Достижения:  
Выход компании со старт-апа;  
Увеличение объёма продаж рекламной ёмкости от 5,2% в

## **Studii: Superioare**

### **ULIM**

*Absolvit în: 2012*

Facultatea: право

Specialitatea: юрист

## **Cursuri, training-uri**

### **"TopTrening" Ведение деловых переговоров**

*Absolvit în 2012*

Organizator: Павел Меренчук

### **"IHP" Курсы ораторского искусства**

*Absolvit în 2012*

Organizator: Леонид Фёдорович Стрелец