



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

Менеджер по туризму

Обо мне

Более 3-х лет работаю с разными компаниями, как тренер по продажам. Владею технологиями продаж, благодаря этому быстро показываю результаты в любой нише. Последний проект был турагентство в Москве, очень прониклась темой туризма, плюс научила менеджеров турагентства продавать. А значит продавать самой туры - не проблема.

Сама я продавала продавала на чеки 4500€ и с конверсией 60%+. Навык продаж адаптивен под любые ниши, я это знаю, так как сама проверила это на клиентах из 10+ниш. Среди которых:

- турагентство в Москве,
- агентства недвижимости в Сочи и Дубае,
- онлайн-школы с миллиардовыми оборотами,
- бурение артезианских скважин,
- фармакология,
- и многие другие.

Поэтому, если вам нужен менеджер, после которого клиенты будут уходить с ощущением "я купил", а не "мне втюхали/продали", менеджер, который будет не просто консультировать и подбирать "отельчики по бюджетику", а продавать, то жду ваш оффер.

Опыт работы

Тренер по продажам/скриптор · Фриланс ·
Кишинев

Март 2023 - Настоящее время · 2 года 10 месяцев

- Вела проекты в 10+ нишах.
- Прослушала 1300+ звонков.
- Обучила 200+ сотрудников разных компаний.
- Работа в сегментах B2B, B2C.
- Наставник в Академии Белочкиной.
- Рост конверсии от 2% до 70% (ниша недвижимость) в разных проектах
- Аудит звонков менеджеров отдела.
- Заполнение брифа с собственником/РОПом.
- Разработка скрипта(-ов) продаж.
- Проведение обучения для ОП по мышлению и техникам продаж. Тренинг по работе со скриптом.

- 👤 23 года
- 性别 Женский
- 📍 Кишинев
- ✉️ 20 000 MDL

ТОП Навыки

- **Обучение персонала** · 2 года
- **Разработка скриптов продаж** · 2 года
- **Многозадачность** · 1 год
- **Стрессоустойчивость** · 1 год
- **Подбор персонала** · 1 год
- **B2C продажи** · 1 год

Пожелания

- Полный день
- Частичная занятость
- Свободный график
- Гибкий график
- На территории работодателя
- Гибрид (Дом/Офис)
- Удалённо

Языки

- **Румынский** · Базовый
- **Русский** · Родной

Навыки

- Прямые продажи
- Стрессоустойчивость
- B2C продажи

- Проверка домашних заданий.
- Еженедельные ролевки с менеджерами.
- Работа с саботажем у некоторых менеджеров.
- Контроль работы со скриптом путем прослушки звонков.
Заполнение отчетности по каждому менеджеру. Ведение чек-листов по каждому звонку.
- Настройка ИИ для анализа звонков менеджеров и автоматизации КК работы со скриптом.

Навыки: Обучение персонала, Разработка скриптов продаж

Проект-менеджер · ООО ЮКИДС · Россия

Октябрь 2023 - Декабрь 2023 · 3 месяца

Тестовый запуск нового продукта в компании.

Было сделано:

- согласованы условия сотрудничества с партнерами
- просчитаны рентабельность и затраты
- составлена бизнес-модель
- составлена полная отчетность
- составлена и утверждена программа обучения на 9 месяцев
- тарифы просчитаны с учетом себестоимости
- подключена система приема платежей и банковских рассрочек
- руководство 4 менеджерами (2 хантера + 2 лидоруба).
- обучение менеджеров продукту
- проведение планерок
- аудит звонков
- готова структура продающего пробного занятия

За 3 недели запуска набрано 2 группы учеников, группы запущены.

Запуск на 1,5 млн за 3 недели продаж.

Навыки: Мотивация персонала, Управленческие навыки, Управление командой, Работа с большим объемом информации

Руководитель группы продаж · ООО ЮКИДС · Россия

Июнь 2023 - Сентябрь 2023 · 4 месяца

Руководила группой продаж из 9 менеджеров (6 хантеров+3 лидоруба). Группа занималась тестированием гипотез.

Итог работы: протестировали 2 гипотезы, 1 гипотезу успешно внедрили в работу компании.

В подготовку и тест гипотезы включалось:

- создание воронки для работы менеджеров в CRM (составление и передача ТЗ IT-отделу и прием работы)
- создание скриптов продаж
- составление таблиц для отчетности менеджеров и отчетности руководству
- заполнение РнП

- сотрудничество с отделом маркетинга
 - сотрудничество с отделом продукта
 - составление регламентов для работы внутри группы и взаимодействия с другими отделами
 - контроль результатов работы менеджеров
 - составление мотивации для менеджеров
 - аудит звонков/переписок/сделок в CRM
 - проведение планерок
 - составление и проведение тренингов для команды
 - постановка плана продаж, декомпозиция плана
- Самый крутой результат: побили командный рекорд по выручке на +1,5 млн в месяц при остановке трафика (без свежих лидов)

Навыки: Подбор персонала, Обучение команды продаж, Владение нейросетями, В2С продажи, Холодные продажи, Активные продажи, Навыки продаж, Обучение персонала

Руководитель отдела контроля качества · ООО ЮКИДС · Россия

Август 2022 - Май 2023 · 9 месяцев

Построила отдел контроля качества с 0. Итог работы:

- Составлены чек-листы для аудита звонков, переписок, видео-конференций с клиентами.
- Наняты и введены в должность 2 менеджера отдела контроля качества. Контроль работы 2-х менеджеров ОКК. Постановка планов.
- Разработка системы материальной мотивации для менеджеров отдела контроля качества.
- Анализ результатов аудита коммуникаций с клиентами ОП.
- Разработка и доработка скриптов.
- Контроль ведения сделок в CRM.
- Составление тренингов для ОП с учетом ошибок выявленных на основании аудита.
- Проведение тренингов и ролевых игр для менеджеров.
- Рекомендации it-отделу по доработке CRM для удобной и корректной работы менеджеров.
- Проводила тренинги на аудиторию от 3 до 50 человек.

Результаты:

- Первые продажи у стажеров после обучения со следующего дня
- Конверсия ОП выросла с 37% до 54%
- Средний чек вырос в 2 раза
- Разработана и внедрена стратегия работы с отказниками

Навыки: Аналитика продаж, Подбор персонала, Управление командой, Обучение персонала

Менеджер по продажам · ООО ЮКИДС · Россия

Октябрь 2021 - Июль 2022 · 10 месяцев

Обязанности:

- прямые продажи в звонках и переписках на входящих линиях

- ведение клиентов от пробного занятия до начала основного курса

- отработка возражений

- работа с базой

- работа с отказами

- кросс продажи

- ведение отчетности о проделанной работе

- передача клиентов в отдел клиентского сервиса

Результаты: конверсия до 80% из записи в посещение пробного занятия; конверсия до 62% из пришедшего на пробное занятие в продажу.

Инструменты:

- работа с документацией

- работа в CRM Битрикс24

- работа с телефонией

- работа с платежами и рассрочками

- работа с таблицами и отчетами

- подключение клиента к занятию в Zoom

Навыки: B2C продажи

Оператор call-центра · Юнион-телеом · Россия

Февраль 2020 - Октябрь 2021 · 1 год 8 месяцев

Работа в аутсорсинговом колл-центре. Сотрудничали с интернет-магазинами.

Обязанности:

- прием входящих звонков из интернет-магазинов партнеров

- исходящие звонки для подтверждения заказов и назначения доставки курьером

- консультирование клиента по наличию товара

- оформление заказов в CRM-системе

- отгрузка заказов на доставку

- работа с негативными клиентами

- оформление возвратов

- доп продажи

Навыки: Многозадачность, Стрессоустойчивость

Желаемая отрасль

- Туризм / Гостиничный бизнес

Образование: Среднее

МБОУ "Ягуновская СОШ"

Год окончания: 2018

Курсы, тренинги

Скриптолог-6

Год окончания 2022

Организатор: Академия Белочкиной

Голос может

Год окончания 2023

Организатор: Седа Каспарова

Нейроблогер-2

Год окончания 2023

Организатор: Юлия Родочинская

ОП под ключ

Год окончания 2023

Организатор: Академия Белочкиной

Online-профи 10.0: маркетинг в социальных сетях

Год окончания 2025

Организатор: Юлия Родочинская