

EH

♂ Masculin  
⌚ Chișinău

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

## **Помощник юриста, нотариуса**

### **Despre mine**

Ефремова Наталья Валерьевна

31 год

Замужем, есть дочь.

Образование высшее:

1. Молдавский Государственный Университет - ф-т - филологический;

2. Современная Гуманитарная Академия - ф-т - юридический;

опыт работы:

1. Министерство Энергетики - главный специалист (2001 - 2003гг.);

Выполняемые обязанности:

- входящие/исходящие звонки

- делопроизводство

- стенографирование и обработка документов (входящих/исходящих)

- работа со средствами связи и офисной техникой

- работа с посетителями ( осуществление предварительной записи...)

- работа хозяйственного характера (проверка исправности всех технических средств, обеспечение руководителя необходимыми канцелярскими принадлежностями).

2. Г. П. "Управление по эксплуатации недвижимости" при Минэнерго - инспектор по кадрам (2003 — 2010 гг.).

Выполняемые обязанности:

- осуществление приема / увольнения кадров

- ведение всей необходимой документации (табель посещаемости, трудовая книжка, индивидуальный трудовой договор, приказы внутреннего распорядка, ведение внешней документации, сдача статистических отчетов...)

- ведение и оформление графиков отпусков

- выдача справок

- ведение и протоколов заседаний предприятия

- контроль за соблюдением трудовой дисциплины...

3. Call-центр «Terra Solutions» - администратор (работа во время отпуска по уходу за ребенком)

Выполняемые обязанности:

- осуществление обработки всех типов вызовов: телефонные звонки, электронная почта;

- оптимизация и контроль работы операторов: минимизация рутинных операций, отслеживание недопустимых действий;
- распределение нагрузок между операторами в соответствии с прохождением проектных сертификаций;
- учет профессиональных навыков каждого сотрудника;
- комплексный анализ и прогноз качества обслуживания;
- организация возможности круглосуточного обслуживания клиентов;
- оперативное управление работой контакт-центра;
- добросовестное внесение информации о клиентах и контактах в базу CRM, а также осуществление контроля качества ведения операторами вышеназванной базы;
- фиксирование всех контактов и своевременная отправка информации о контактах заказчику;
- предоставление отчетов (в режиме реального времени и исторических);
- контроль времени прихода/ухода сотрудников и перерывов в их работе;
- улучшение имиджа компании в глазах общественности: персонал, клиенты, партнеры;
- осуществление кампаний исходящих вызовов (входящий / исходящий телемаркетинг)

организация рабочих мест вне офиса заказчика, географически распределённый Контакт-центр (call center), работающий как единое целое.

4 .«GSM Liberty» ООО — hr-manager (октябрь 2010 — июль 2011 гг.)

выполняемые обязанности:

- подбор кадров, вводное инструктирование, применение различных методов тестирования кандидатов...

ведение делопроизводства (приказы, личные дела сотрудников, применение трудового законодательства в случаях разрешения трудовых споров)

отчетность по статистике и медицинскому страхованию, табелирование работников компании, график учета рабочего времени

создание должностных обязанностей и правил внутреннего трудового распорядка,

поддержание корпоративного духа, разработка методов стимулирования работников,

креативная работа в Photoshop (создание открыток, решение разного рода корпоративных вопросов).

тренинги:

1. тренинг-центр «Персонал-рост», бизнес-тренинг под руководством Ларисы Поддубной («мастерство продаж», «эффективные коммуникации»), июль 2011 г.

Личные качества:

Жажда знаний, гибкость, мобильность, исполнительность, обязательность, трудолюбие, интеллигентность, пунктуальность, умение хранить секреты, желание расти по карьерной лестнице.

Дополнительные знания и умения:

Работа в Word, Excel, 1C, Open Office, Photoshop, умение рисовать, петь, знание английского (базовый), румынского

(отлично) и украинского (базовый) языков, (русский язык родной).

Хобби и увлечения:

Езда на велосипеде, плавание, путешествия, фотосъемка, handmade...

Контактные телефоны:

моб. 0 68571418

дом. 56 14 24

email - Natef\_79@mail.ru, efremova1979@gmail.com