



# Curriculum Vitae

## Alicja Pikiewicz-Lepa

### Dane kontaktowe

E-mail: ala\_p@onet.pl

Data urodzenia: 17-08-1997

Telefon: 732 191 471

Adres: 26-605, Radom, ul.Rapackiego  
22B/17

### Umiejętności

Angielski

Komunikatywność i  
Samodzielność

Umiejętność pracy w zespole

Umiejętność pracy pod  
presją

Znajomość pakietu MS  
Office

Elastyczność

### Edukacja

Akademia Handlowa Nauk  
Stosowanych w Radomiu  
Kierunek: Zarządzanie  
specjalizacja: Zarządzanie  
zasobami ludzkimi  
2019-10 -- obecnie

Zespół Szkół Spożywczych i  
Hotelarskich w Radomiu.  
Technik hotelarstwa

Kurs Grupa SET- DNA  
Menadżera

### DOŚWIADCZENIE

#### Telbridge sp. z o.o.

2019-08 -- Obecnie

##### Szef zespołu

Zakres obowiązków:

- Zarządzanie zespołem call center i backoffice w trybie zdalnym i stacjonarnym:
  1. Delegowanie zadań
  2. Zarządzanie czasem pracy
  3. Kontrola statystyk prac infolinii i dynamiczne reagowanie na ich zmiany
  4. Kontrola jakości pracy podwładnych
- Wdrażanie kampanii dla nowych klientów i rozwój istniejących
- Analiza długoterminowych wyników kampanii i planowanie strategii jej rozwoju
- Rozwiązywanie problemów technicznych zgłoszonych przez klientów i wewnętrznych pracowników
- Ścisła współpraca z innymi działami firmy

#### Telbridge sp. z o.o.

2019-02 -- 2019-08

##### Trener

Zakres obowiązków:

- Szkolenia pracowników
  1. Szkolenia wstępne
  2. Szkolenia w zakresie poprawiania jakości rozmów i obsługi klienta
  3. Szkolenia interpersolane
  4. Zaawansowane szkolenie związane z awansem pracowników
- Prowadzenie komunikacji biznesowej z klientem
- Kontrola i raportowanie postępów pracowników
- Rekrutacja nowych pracowników
- Tworzenie dokumentacji projektowej oraz materiałów edukacyjnych

#### Telbridge sp. z o.o.

2017-09 -- 2019.02

##### Starszy Agent / Agent

Zakres obowiązków:

- Obsługa Korespondencji biznesowej
- Prowadzenie postępowań likwidacyjnych
- Zarządzanie danymi newralgicznymi
- Prowadzenie szkoleń wstępnych i zaawansowanych dla pracowników infolinii