



Curriculum Vitae

Alicja Pikiewicz-Lepa

Dane kontaktowe

E-mail: ala_p@onet.pl

Telefon: 732 191 471

Data urodzenia: 17-08-1997

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:

- Zarządzenie zespołem call center i backoffice w trybie zdalnym i stacjonarnym:
 1. Delegowanie zadań
 2. Zarządzenia 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 interpersonalne
 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
- Zarządzenie danymi newralgicznymi
- Prowadzenie szkoleń wstępnych i zaawansowanych dla pracowników infolinii