

# Tereza Hamerová

775 293 272, [tereza.hamerova@protonmail.com](mailto:tereza.hamerova@protonmail.com)

## Praxe



### rodičovská dovolená

**05/2014 - 10/2018**

od 01/2018 **Endokrinologove.cz – asistentka 0,2 úvazku** (objednávání pacientů, administrativa)

od 01/2018 **Animalab s.r.o. – vytváření propagačních emailů** (mailchimp)

od 05/2014 dvě děti 17m věkový rozdíl – nejlepší praxe pro práci v zátěžových podmínkách

### Generali Pojišťovna a.s.

**01/2011 – dosud (od 05/2014 na RD) podpora síťových makléřů + odborný inspektor pojištění aut a majetku**

- telefonická a e-mailová podpora poradců makléřských společností
- vytvoření nové verze a správa „Extranetu“ - webu pro obchodní partnery
- tvorba podpůrných materiálů na web (zakreslení procesů, nápovědy aj. - MS VISIO)
- správa flotilových smluv a tvorba individuální nabídek pojištění majetku a vozidel

### DIRECT Pojišťovna, a.s.

**1/2010 – 9/2010**

**specialistka zákaznické péče**

- administrativní činnost (párování a odesílání plateb, vyhodnocení vstupní prohlídky aj.)
- řešení problematických případů a vyřizování stížností
- testování produkčního systému a zadávání požadavků (chyby a vylepšení)
- rozvoj a školení týmů v přímém kontaktu s klientem (zákaznická péče a retence) – školení nováčků, zaškolení novinek a změn, udržovací školení
- aktualizace a úprava procesů ve spolupráci s dalšími odděleními (likvidace, produktové oddělení, prodej, mailroom, právní, marketing aj. - podle potřeb klienta a možností společnosti)
- příprava pravidelných znalostních testů pro týmy zákaznické péče a retence a správa znalostní databáze

**8/2008 – 12/2009**

**vedoucí týmu správy pojištění**

**9/2007 – 7/2008**

senior operátorka servisního oddělení

**2/2007 – 8/2007**

operátorka prodejního oddělení

1/2006 – 8/2006

specialistka oddělení korespondence kontaktního centra

8/2005 – 12/2006

operátorka prodejního oddělení

### Další pracovní zkušenosti

1/2006 – 8/2006

Karneval Media specialistka oddělení korespondence kontaktního centra

8/2005 – 12/2006

Karneval Media operátorka prodejního oddělení

1/2005 – 7/2005

au - pair ve Velké Británii - 4 děti ve věku 0 - 12 let

8/2004 – 12/2004

T - Mobile: telefonní operátorka

### Vzdělání a znalosti

1998 – 2004

jazykové znalosti:

2006

Gymnázium Botičská – ukončeno maturitní zkouškou

Anglický jazyk (zkouška FCE)

Junák – **akreditovaný kurz pro hlavní vedoucí zotavovacích akcí**  
(opravňuje samostatně vést dětské tábory)

znalost práce na PC:  
2018

ČCK - zdravotnický kurz - **zdravotník zotavovacích akcí**

**MS Office** (Word, Excel, Powerpoint, Visio) a běžné uživatelské programy  
kurz **Úvod do testování** (Czechitas)