**Сокол Катерина Максимовна**

****

Дата рождения: 10.03.1996 Место проживания:

г. Киев, ул.Борщаговская 210

Телефон: 0636456623

E-mail: katuaha2009@yandex.ru

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Умения и** |  | Опыт работы с людьми | |
| **навыки** |  | грамотная речь | |
|  |  | украинский, русский –свободное владение | |
|  |  | английский – Intermediate | |
|  |  знание MS Office, Outlook | | |
|  |  легко выступаю на публике | | |
|  |  знание способов сглаживания конфликтов | | |
|  |  уверенное знание ПК (Windows, Unix) | | |
| **Образование** |  | **1.** | **Национальный педагогический университет им** |
|  |  |  | **М.П.Драгоманова** |
|  |  |  | Незаконченное высшее |
|  |  |  | *(коррекционная психология)* |
|  |  | **2.** | **Сертификат администратора “LFC”** |
|  |  |  | [**https://drive.google.com/file/d/0B-**](https://drive.google.com/file/d/0B-crt3xxT1ckSHlKRlJMcnIwVzg/view?usp=sharing) |
|  |  |  | [**crt3xxT1ckSHlKRlJMcnIwVzg/view?usp=sharing**](https://drive.google.com/file/d/0B-crt3xxT1ckSHlKRlJMcnIwVzg/view?usp=sharing) |
|  |  |  | **(оригинал)** |
|  |  | **3.** | **Communicate YouthExchanges** |
|  |  |  | [**https://drive.google.com/open?id=0B-**](https://drive.google.com/open?id=0B-crt3xxT1ckY3AwRzFiRlpNZjQ) |
|  |  |  | [**crt3xxT1ckY3AwRzFiRlpNZjQ**](https://drive.google.com/open?id=0B-crt3xxT1ckY3AwRzFiRlpNZjQ) |
|  |  | **4.** | **Курс тренингов по психологии «Лидерская** |
|  |  |  | **программа»** |

**Опыт работы** **Специалист по обслуживанию клиентов  
 банк «ПУМБ»**

04.10.2016– 05.12.2016

* Прием и обработка входящих звонков
* Консультация клиентов о кридитах
* Предоставление информации клиентам банка
* Операции со счетами и банковскими картами
* Предоставление информ. VIP-клиентам
* Финансовый контроль АБС

**HR-менеджер фитнес клуба «ТОНУС»**

07.04.2016– 01.09.2016

* организация и контроль работы персонала
* презентация клуба потенциальным клиентам
* ведение отчётности
* ведение БД клиентов клуба
* организация работы техн. средств
* проведение собеседований

**Оператор call-центра банка «Національний кредит»**

02.05.2014– 20.05.2015

* Прием и обработка входящих звонков
* Консультация клиентов о состоянии платежей, счетов
* Предоставление информации клиентам банка
* Поиск оптимальных решений конфликтов (финансовых)
* Отслеживание динамики жалоб
* Оперативное информирование service-desk о инцидентах на стороне клиента банка