



KONTAKT

E-mail:



DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Marzec 2021 – Listopad 2021

Specjalista II linii wsparcia | IGT Poland

Rozwiązywanie zgłoszeń II linii wsparcia dotyczących komunikacji terminali loteryjnych, wsparcie dla techników Totalizatora Sportowego podczas instalacji oraz wymiany sprzętu w kolekturach

Luty 2011 – Marzec 2020

Kierownik Działu Obsługi Klienta | Billbird S.A./ GTECH

Koordinowanie pracy Działu Obsługi Klienta (Dział Customer Care i Dział Hotline), zapewnienie wysokiej jakości obsługi Klienta i terminowej realizacji zgłoszeń, udział w testach aplikacji oraz wdrożeniach nowych systemów, rekrutacja i ocena pracy pracowników, tworzenie grafików pracy i procedur wewnętrznych, opracowywanie bazy wiedzy

Kwiecień 2008 – Styczeń 2011

Kierownik Działu Customer Care | Billbird S.A.

Organizowanie pracy działu Customer Care, zarządzanie bazą zgłoszeń przychodzących (telefon, mail, czat, kanały elektroniczne, zgłoszenia z innych działów), współpraca z różnymi działami firmy przy wdrażaniu nowych projektów i usług, prowadzenie rekrutacji i szkoleń pracowników, opracowywanie instrukcji stanowiskowych

Maj 2007 – Marzec 2008

Starszy Specjalista Sekcji Customer Care | Billbird S.A.

Rozwiązywanie problemów technicznych, udzielanie informacji dotyczących zrealizowanych płatności, kontakt z Wystawcami rachunków, wsparcie przedstawicieli handlowych/serwisantów, szkolenie nowych pracowników

Październik 2003 – Kwiecień 2007

Agent Call Center | Billbird S.A.

Obsługa zgłoszeń telefonicznych i mailowych dotyczących świadczonych usług, sprawdzanie płatności, wprowadzanie kontrahentów i danych do systemu, rozwiązywanie reklamacji

Czerwiec 2000 – Luty 2003

Specjalista ds. windykacji czynszów | ADM Nr 1 „Krowodrza”

Księgowanie wpłat czynszowych, wyjaśnianie opłat i rozbieżności z lokatorami, rozliczanie zużycia wody wg liczników

WYKSZTAŁCENIE

Akademia Ekonomiczna w Krakowie

Kierunek: zarządzanie i marketing

V Liceum Ogólnokształcące w Krakowie

Specjalizacja: klasa o profilu fizycznym UJ

SZKOLENIA, KURSY, CERTYFIKATY

Coaching dla managerów (Berndson, Grudzień 2018)

Zarządzanie sobą w czasie i organizacja pracy (Berndson, Październik 2016)

Proces skutecznej rekrutacji i selekcji pracowników (Berndson, Sierpień 2016)

Rozwiązywanie problemów. Radzenie sobie z konfliktem (Strategia, Marzec 2013)

MS Excel średnio-zaawansowany (ALX, Listopad 2011)

Kurs księgowości I i II stopnia (Centrum Kształcenia Zawodowego, Marzec - Czerwiec 2003)

JĘZYKI

Język angielski – poziom średniozaawansowany

UMIEJĘTNOŚCI

Znajomość pakietu MS Office (Word, Excel)

Umiejętność pracy w systemach CRM, Confluence, V-Desk
(elektroniczny obieg dokumentów)

Zdolności analityczne

Obsługa urządzeń biurowych

Prawo jazdy kat. B

ZAINTERESOWANIA

podróże, spinning, rower, narty zjazdowe i biegowe, ogród

Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez ogłoszeniodawcę moich danych osobowych, zawartych w mojej ofercie pracy, dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 922). Jednocześnie wyrażam zgodę na przetwarzanie przez ogłoszeniodawcę moich danych osobowych na potrzeby przyszłych rekrutacji.