**CURRICULUM VITAE**

Telefon:

E-mail:

Adres:

**Profil zawodowy**

Jestem doświadczonym menadżerem z zakresu obsługi klienta i sprzedaży, zaangażowanym w działania ukierunkowane na rozwój klientów i biznesu.

Zarządzałam zespołami ludzkimi, rekrutowałam i wdrażałam pracowników.

Budowałam, wprowadzałam i optymalizowałam procesy związane ze sprzedażą, obsługą klienta i zarządzaniem jakością, co bezpośrednio wpływało na podniesienie efektywności, generowanie zysków i optymalizacje kosztów operacyjnych.

Jestem osobą kreatywną, nie boję się wyzwań, jestem skoncentrowana na realizacji zadań. Zmiany mnie motywują, pozytywnie podchodzę do nowości, potrafię pracować pod presją czasu, celu i wyników.

Jestem maratończykiem ale lubię też sporty zespołowe – ludzie i wyzwania mnie uskrzydlają.

**Doświadczenie**

Gupa CE-MA 02. 2021 - 31.08.2021

*Firma logistyczno-transportowa*

**Stanowisko: Menadżer ds. Transportu i Obsługi Klienta**

Kluczowe obowiązki

* Zarządzanie zespołami obsługi klienta i kurierów; dbanie o utrzymywanie wysokiej motywacji pracowników
* Zarządzanie procesami obsługowymi: sprzedaż, obsługa bezpośrednia, obsługa reklamacyjna
* Kontrola efektywnego wykorzystania taboru samochodowego, poprzez analizę i weryfikację proponowanych tras dostaw
* Zarządzanie procesami logistycznymi, załadunki, rozładunki, terminowość i kompletność dostaw
* Zapewnianiem przebiegu procesów zgodnych z obowiązującymi procedurami wewnętrznymi oraz przepisami prawa polskiego
* Odpowiedzialność za wysoką jakość obsługi, terminowość i kompletność dostaw
* Wdrażanie i optymalizacja procesów i procedur w zakresie obsługi klienta

zapewnianie ciągłości obsługi oraz dostaw

Markflor 05.2019 – 07.2020

*Firma ogrodnicza*

**Stanowisko: Specjalista ds. Obsługi Klienta**

Kluczowe obowiązki

* Zarzadzanie dostawami roślin od europejskich oraz krajowych dostawców.
* Optymalizacja procedur i procesów sprzedażowych.
* Realizacja ekologicznych i funkcjonalnych projektów nasadzeniowych u odbiorów komercyjnych i indywidualnych.
* Zapewnienie i kontrola jakości materiału roślinnego.
* Doradztwo w projektowania zrównoważonych terenów zielonych.

Główne osiągniecia:

* Współudział w implementacji programów ERP-ENOVA oraz OPTIMA, dzięki czemu władze firmy uzyskały szybki dostęp do informacji finansowych a praca zespołu została usprawniona.
* Opracowałam i wdrożyłam procedury Unii Europejskiej dotyczące zabezpieczenia materiału roślinnego przed regulowanymi agrofagami roślinnymi.
* Zainicjowałam i skoordynowałam działania związane z urzędową rejestracją firmy.
* Stworzyłam cyfrowy katalog produktów w programie Enova, dzięki czemu klienci i pracownicy otrzymali dostęp on-line do katalogów, co przełożyło się na znaczący wzrost sprzedaży.

Armatura Kraków 08.2017 – 11.2018

*Przedsiębiorstwo produkcyjne*

**Stanowisko : Menadżer Działu Obsługi Klienta**

Kluczowe obowiązki

* Zarządzenie działem obsługi klienta i sprzedaży.
* Realizacja zadań sprzedażowych.
* Optymalizacja i wdrażanie procesów i procedur w zakresie obsługi klienta i sprzedaży.
* Rekrutacja i wdrożenie nowych pracowników.

Główne osiągnięcia

* Zaprojektowałam i wdrożyłam standardy obsługi klienta i kontroli sprzedaży w obszarze od składania zamówień do realizacji. Dzięki temu pozyskano szybki dostęp do precyzyjnej informacji o ilości i stanie zamówień.
* Rozbudowałam platformę do zarządzania reklamacjami wprowadzając nowe funkcjonalności. Dzięki temu klienci otrzymali szybki wgląd w stan reklamacji, firma zaś statystyki dotyczące procesu.
* Napisałam i wdrożyłam skrypty postępowania oraz monitoring jakość obsługi telefonicznej i mailowej. Dzięki temu wzrosła satysfakcja klientów i zmniejszyła się ilość reklamacji.
* Opracowałam i wprowadziłam mierniki jakości i produktywności (KPI), co przełożyło się na wzrost ilości zamówień oraz skrócenie czasu obsługi.
* Zbudowałam i wdrożyłam sprzedażowy system motywacyjny uwzględniający jakość, ilość i wartość sprzedaży. Przełożyło się to na 20% wzrostu sprzedaży.
* Zaprojektowałam i zaimplementowałam procedurę identyfikacji i prewencji wyłudzeń, co uchroniło firmę przed stratami finansowymi ze strony nieistniejących podmiotów gospodarczych.
* Brałam aktywny udział w projektach inicjując zmiany w obszarze obsługi klienta w połączeniu z działami planowania, logistyki, sprzedaży oraz działami produkcyjnymi.

Admiral Tax LTD 11.2014 - 04.2017

*Usługi Księgowe*

**Stanowisko: Menadżer Biura Obsługi Klienta**

Kluczowe obowiązki

* Budowa od podstaw zespołu obsługi klienta.
* Zarzadzanie i kontrola jakości obsługi klienta i sprzedaży w zakresie usług bookkeeping, payroll, HR.
* Audyt i optymalizacja procesów.
* Sprzedaż usług oraz pozyskiwanie nowych klientów zainteresowanych otwarciem działalności gospodarczej.
* Szkolenia i wdrażanie nowo rekrutowanych pracowników.

Główne osiągnięcia

* Opracowałam i wdrożyłam nowe procedury i standardy obsługi klientów.
* Wdrożyłam autorski projekt reorganizacji ról i obowiązków co spowodowało wzrost produktywności, jakości obsługi i sprzedaży.

UPC Polska 09.1998 - 02.2014

*Lider rynku telekomunikacyjnego, telewizja, internet telefon*

**Stanowisko : Menadżer ds. Sprzedaży i Obsługi Klienta**

Kluczowe obowiązki

* Zarzadzanie zespołem obsługi klienta i serwisu (ponad 40 pracowników w 4 podległych biurach).
* Sprzedaż usług i obsługa posprzedażowa dla ponad 150 tys. klientów UPC.
* Utrzymanie klientów (retention) i zmniejszenie wskaźnika rezygnacji (churn).
* Rekrutacja pracowników, koordynacja szkoleń, monitoring, coaching oraz ocena pracownicza.
* Zarządzanie współpracą z podwykonawcami w zakresie instalacji i serwisów abonenckich.
* Odpowiedzialność za jakość obsługi klienta oraz instalacji w oparciu o KPI.
* Tworzenie i odpowiedzialność za roczne budżety operacyjne działu, akceptacja kosztów.

Główne osiągnięcia

* Współtworzyłam i wdrożyłam projekt SIP (Sales Improvement Project), który przełożył się na wzrost sprzedanych usług przez pracowników BOK.
* Skutecznie zbudowałam i wdrożyłam procedury SOX w zakresie Order Entry, Order Fulfilment, Order Termination.
* Byłam pomysłodawcą i współtwórcą Procedury Retention, która następnie przekształciła się w samodzielny projekt skutkujący wzrostem zatrzymanych klientów.
* Po przejęciu operatora telekomunikacyjnego (Aster) skonsolidowałam biura  
  i zespoły obsługi klienta oraz zespoły instalatorsko- serwisowe wdrażając je do nowych standardów obsługi i systemów operacyjnych.

Wykształcenie

**Studia Podyplomowe „Zarządzanie personelem”,** Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, 2000

**Magister geografii**, Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, specjalność: „Geografia społeczno-ekonomiczna”

Wybrane szkolenia

Rola przywódcy, Doskonalenie kompetencji managera, Tworzenie strategii, Motywowanie, Delegowanie, Prawo pracy, Negocjacje

Znajomość języków obcych :

Angielski: b. dobry w mowie i piśmie (C1), Rosyjski: średniozaawansowany, Niemiecki: podstawowy

Zainteresowanie i hobby :

Maratony , biegi górskie i przeszkodowe, nurkowanie (certyfikat Advance), fotografia