

CV

Navn: Maria Elena Toca Dreyer

Adresse: Hedebygade 3a 1 tv 1754 København V

E-mail: malenadreyer@gmail.com

Telefonnummer: 20 44 58 01

Fødselsdato: 14. juli 1997

Erhvervserfaring:

Kundeservice assistent, Fashion Society

- Kundeservice og lager assistent for Fashion Society (LoveChild1979, Nué Notes, Rue De Tokyo, Naja Lauf)

Hos Fashion Society opererer alle fire brand ud af det samme lager. Her er det mit ansvar at holde lager ordning, pakke varer og tage returnering. Vi arbejder med SPY, Shoptiy, Webshipper og Excel på daglig basis. På vores lokation arbejder vi med B2C-kunder for alle fire brands. Jeg bidrager det opretholde en god kundetilfredshed.

Kundeservice Advisor, Telia ApS

- Kundeservicemedarbejder hos Telias hovedkontor (2023-2023)

Hos Telia havde jeg ansvar for håndtering af kundehenvendelser via telefon og e-mail. Leverede professionel assistance, vejledning og support til B2C-kunder. Effektivt håndterede ordre forespørgsler, reklamationer og ombytninger .Demonstrerede fremragende kommunikationsfærdigheder på dansk og engelsk. Arbejdede hurtigt og organiseret, navigerer mellem systemer og databaser for at levere præcise løsninger til kunderne. Bidrog til at opretholde høj kundetilfredshed gennem en dedikeret og professionel tilgang til kundeservice.

Salgsassistent, Maria Black

- Deltidsassistent i Maria Black butikken i københavn (2021-)

I Maria Black har vi meget fokus på kundeservicen, det gælder både i butikken, men også via henvendelser via telefonen. Vores online kundeservice afdeling er rigtig lille, så jeg ender til at med at få opkald til butikken for at assistere i forskellige problemer vedrørende køb. Her arbejder jeg

meget selvstændigt, men også som en del af et team.

Hostess/Office Manager på Babylon Resturant

- Seater og Officemanager på Resturant Babylon i København (2021-2022)

På Babylon arbejdede jeg som seater i Restaurantens åbningstider, hvor jeg var ansvarlig for at modtage og placere gæsterne ved bordene. Udover min rolle som seater havde jeg også ansvar for administrative opgaver uden for åbningstiden. Her sikrede jeg at kontoret var rent og ordentligt, og at møder blev afholdt som planlagt. Jeg håndterede også bookinger og koordinerede reservationer med min overordnet.

SoMe specialist for The Vintage Trade

- SoMe specialist for NoFipa, ansvarlig for The Vintage Trade (2020-2021)

Her var mit ansvar at skabe opmærksomhed til NoFipas vintage-taske instagram. Her i blandt skulle jeg sørge for annoncer og at markedsføre produkterne korrekt til vores B2C kunder. Udover det stod jeg også for alt det skyde alt det visuelle til Instagram, Facebook og deres hjemmeside. Min dag til dag opgaver stod primært på at lave strategier for firmaet. Andre opgaver; Shoptify, lager vedligeholdelse og stock count.

Assisterende Store Manager, Marc Jacobs Airport

- Ass. Store Manager i Marc Jacobs Retail butik i CPH lufthavn (2019-2020)

Mine ansvarsområder går på reklamationer, monthly report (månedligt salg), salg i butikken, rengøring, opretholdelse af lager, diverse ad-hoc opgaver mm. Er samtidig den primære åbner af butikken, hvor jeg står alene i op til 5 timer ad gangen, hvilket giver mig tid til diverse opgaver. Bruger størstedelen af min arbejdstid på kunderne og sørge for at de har en god oplevelse.

Sælger i Illum shoe heaven

- Sælger i Illums sko univers i 4 måneder (2018-2019)

Som sælger i Illums skoafdeling skal man kende til både stiletter, sneakers og støvler. Illum har ét af

nordens største udvalg af mærker og Illum forventer salg af mange high-end brands, men også at disse bliver solgt med en god oplevelse. Mine ansvarsområder gik på rengøring, klargøring af udsalg og vedligeholdelse af lager, men mest af alt så var det salget på gulvet der kom i første række.

Driftsansvarlig i Magasin Fields (Børn)

- Driftsansvarlig hos Magasin (2017-2018)

Som driftsansvarlig i Magasin brugte jeg meget af min tid som dekoratør i børneafdelingen. Ansvarsområderne var omrokering af butikken, specielt når en ny sæson startede, opfyldning af sko og tøj, optælling af varer og organisering af de mange lagre. Jeg stod ligeledes ved kassen og hjalp med at betjene kunderne, hvis dette var nødvendigt. Som drifter arbejder man meget selvstændigt og jeg satte altid mig selv i gang med nye opgaver.

Manager hos McDonald's Kastrup

- Manager på McDonald's (2016-2017)

Som manager på McDonald's har man mange forskellige ansvarsopgaver. Et af de største ansvarsområder var at sørge for at restauranten og medarbejderne var klar til de to store ryk i løbet af dagen. Fire timer om dagen, har McDonald's chance for at blive bedømt af vores hovedkontor, så derfor er det managerens ansvar, at alle medarbejdere er i korrekt uniform, butikken er nydelig og pæn og at alle gæster får en fantastisk service. Andre ansvarsområder går ud på; ansvaret for kasseoptælling, luk/åbn af systemet, 5-20 medarbejder under dit opsyn og tjek af salg og lager i løbet af dagen.

Medarbejder hos McDonald's Strøget og Falkoner Allé

- Medarbejder på McDonald's (2012-2013) (2013-2016)

Hos McDonald's fik jeg en god start i hvad det egentlig vil sige at være serviceminded. Som mit første job fik jeg et godt indblik i ledelse, gode øjeblikke og masser af procedure holdning. McDonald's hjalp mig med at blive mere selvstændig og at blive inspireret til endnu flere gode serviceoplevelser.

Entre chef hos Søpavillonen

- Entre medarbejder på Søpavillonen (2019-2022)

Efter at have arbejdet på chateau i 1,5 år, har vores ejere valgt at udvide og købe ét af Københavns mest berømte steder. Søpavillonen har udviklet sig til en af de mest eksklusive klubber i København, som jeg har arbejdet for helt fra starten af. Vi har mere fokus på kundeservice og vi som entre piger er de første vores gæster ser når de træder ind i slottet ved søerne og vores primære ansvar er at få alle til at føle sig velkomne. Her stod jeg også for at ligge vagtplan og oplære nye medarbejder.

Entre og garderobe pige på Chateau Motel

- Entre medarbejder på Chateau Motel (2017-2019)

Chateau Motel er en kendt klub i indre by med fokus på sjov og underholdning. Mine weekender gik derfor mest på at hjælpe med service, dekoration og underholdning af vores mange gæster.

Medarbejder hos Kvickly

- Medarbejder hos Kvickly (2013-2013)

Jeg arbejdede i noonfood afdelingen, så der er kundekontakten kun hvis kunden har brug for vejledning. I noonfood afdelingen handler det umiddelbart om at sætte tøj og parfume-varer på plads. Har dog lært at være grundig med mit arbejde på kort tid, sætte ting i orden og rengøring.

Uddannelse:

Københavns Erhvervsakademi - Multimediedesign 2023-2025

Jeg studerer i øjeblikket multimediedesign på KEA, hvor jeg har mulighed for at udvikle mine færdigheder inden for design og webudvikling. Gennem uddannelsen har jeg fået en dybdegående forståelse for HTML og CSS, hvilket gør mig i stand til at skabe moderne og brugervenlige websteder. Desuden har uddannelsen introduceret mig til forskellige aspekter af multimediedesign, herunder grafisk design, interaktion og brugeroplevelse (UX). Jeg er passioneret omkring at kombinere kreativitet og teknologi for at skabe visuelt tiltalende og funktionelle digitale løsninger.

KVUC - HF 2021-2023

I 2023 har jeg afsluttet min HF på KVUC.

Ørestad Gymnasium - Psykologi 2013-2016

Efter 3 år på Ørestad Gymnasium undlod jeg at færdiggøre gymnasium-uddannelsen pga. ændrede interesser.

Gerbrandskolen - Folkeskoleuddannelse 2003-2013

Jeg har afsluttet min folkeskole på Gerbrandskolen.

Fritidsinteresser:

Fashion nørd.

Fitnessentusiast.

Jeg elsker at være kreativ i form af at tegne, lave tæpper og arbejde med garn.

Jeg elsker at shoppe genbrug i min fritid.

Andre kompetencer:

Amatør indenfor VS-code, Shoptify, Webshipper, Adobe-pakken.

Jeg er flydende i dansk og engelsk, både skriftlig og mundtlig og så har jeg god forståelse af svensk og norsk.

Jeg ryger ikke.

Jeg har haft kørekort siden 2016. Rutineret bilist i København og omegn.

Eftersom jeg gået på en IT-skole, har jeg stor forståelse for Google drive, Office pakken og generel forståelse af computere/software/IT-systemer.