



ID: 1263683

Petra S.

📞 731*****

✉️ pet***@***.cz

📅 Rok narození 1984

🎓 Vzdělání

Cambridge Business School

MBA - Krizový management

2022 – 2024 • Vyšší odborné

Gymnázium Písnická

Obecná příprava

1999 – 2003 • SŠ s maturitou

📅 Praxe

Call center manager

Unicall Communication Group s.r.o.

2015 – 2023 • 8 let a 6 měsíců

Vybudování olomoucké pobočky a následné kompletní zastřešení jejího chodu. Nábor zaměstnanců a s tím spojená HR administrativa. Zodpovědnost za finanční výsledky pobočky, pravidelný reporting, prezentace vývojových grafů. Tvorba call scriptů, prodejních strategií, vedení a coaching Team Leaderů, školení telefonních konzultantů na jednotlivé produkty a prodejní dovednosti, zpětná vazba k obchodním případům. Komunikace s obchodními partnery a udržování dlouhodobých obchodních vztahů s manažery společností T-Mobile, MND, MBank, NaturaMed Pharmaceuticals a další. Společné nastavování dlouhodobých cílů a motivačních programů. Evidence docházky, příprava podkladů pro mzdy. Zajištění chodu pobočky po technické stránce - hlášení a zajištění drobných oprav, kontrola úklidu, apod. 07/2019 pobočku odkoupila společnost Conectart a.s. a zároveň bylo zahájeno čerpání MD / RD. Tento časový úsek byl využit ke zvýšení kvalifikace a rozvoji odborných dovedností, prostřednictvím studia Krizového managementu.

Head of Telesales Department

Ranger Communication Centres a.s.

2012 – 2015 • 3 roky a 6 měsíců

Komunikace s obchodními partnery a udržování dlouhodobých obchodních vztahů s manažery společností T-Mobile, Citibank, Mediaservis, Mladá fronta DNES, GTS Novera, UPC, Ufon a další. Nastavování podmínek pro spolupráci a kompletní zastřešení svěřených pilotních i dlouhodobých projektů. Tvorba call skriptů prodejních i verifikačních, příprava a správa samotného CRM, příprava databází pro import do CRM, školení Supervisorů a Team leaderů, dohled nad školením stávajících operátorů a nováčků, participace při náboru. Kontrola a řízení kvality a produktivity prodeje, motivační meetingy, reporting a prezentace výsledků top managementu a obchodním partnerům. Zodpovědnost a dohled nad oddělením Kvality, zastřešující Verifikaci a Back office. Nastavování cílů a tvorba bonusových schémat jak pro operátory Telesales, tak pro Team Leadery a Supervisory, příprava podkladů pro mzdy.

Account & Quality Manager

Ranger Communication Centres a.s.

2007 – 2012 • 5 let a 6 měsíců

Manažer procesů a kvality Telesales oddělení. Vybudování a vedení nového týmu oddělení kvality, zajišťujícího podporu a kontrolu oddělení Telesales. Komunikace s obchodními partnery a následná implementace požadavků do procesu, podávání zpětné vazby a reporting. Ve spolupráci se Supervisory Telesales pravidelný monitoring kvality hovorů, prodejních výsledků, rozborů provozních ukazatelů a vytváření návrhů a postupů pro dosažení daných cílů, participace při nastavování KPI a SLA. Příprava a realizace školení nových informací, produktů a procesů pro Team leadery a Supervisory. Příprava a realizace pravidelného testování agentů a jeho vyhodnocování. Spolupráce s externími kurýrními sítěmi a jejich kontrola. Pravidelný reporting top managementu o dosažených výsledcích.

Supervisor týmů data entry a verifikace

Option One a.s.

2006 – 2007 • 1 rok a 6 měsíců

Zodpovědnost za plnění plánů svěřeného týmu, s tím spojené sledování a vyhodnocování provozních ukazatelů (KPI, PLT, SLT, IQ, EQ) a v případě potřeby přijetí odpovídajících opatření. Spolupráce s oddělením HR při nábořech a plánování pravidelných vzdělávacích akcích, školení nováčků, zajištění rozvoje a tréninku dle potřeb jednotlivců a týmu. Sledování správnosti a efektivity nastavených procesů, poskytování zpětné vazby o případných nedostatcích a návrhy změn pro zajištění správnosti, funkčnosti a zvýšení efektivity daného procesu, spolupráce napříč odděleními. Nastavování a vyhodnocování bonusů podřízeným, reporting managerovi oddělení a jeho zástup v nepřítomnosti.

Team Leader týmu verifikace

Option One a.s.

2005 – 2006 • 1 rok a 6 měsíců

Asistence Supervisorovi týmu - naslechy hovorů a hodnocení kvality, předávání zpětné vazby (koučing), vytváření pozitivní pracovní atmosféry, podpora aktivit členů týmu, návrhy změn vedoucí ke splnění stanovených cílů, spolupráce při plánování pravidelných vzdělávacích akcí. Spolupráce se členy ostatních oddělení při přípravě informací, produktů a procesů. Zástup Supervisora v nepřítomnosti.

Specialista projektu Český Telecom ISDN/ADSL

Option One a.s.

2004 – 2005 • 1 rok a 6 měsíců

Komunikace se zákazníky, nastavování nestandardních řešení v komplikovanějších případech, komunikace s verifikačním oddělením Českého Telecomu, předávání zpětné vazby obchodním zástupcům a jejich managerům, fyzické i elektronické zpracování smluv, reporting svěřené klientely.

Customer Service Professional

Option One a.s.

2003 – 2004 • 1 rok a 6 měsíců

Komunikace s obchodními zástupci, zadávání smluv do systému, správa databáze, telefonický kontakt se zákazníkem.

 Řidičský průkaz

 **B - osobní auta**

 Technické znalosti

Operační systémy

MS Windows 8 / 10 / 11 • zkušený

MS Windows XP / Vista / 7 • zkušený

Chytrý telefon Android • zkušený

Běžná práce na počítači

Textový editor (MS Word) • zkušený

Tabulkový kalkulátor (MS Excel) • zkušený

Prezentační program (MS PowerPoint) • zkušený

Internetový prohlížeč a e-mail • zkušený

MS Outlook • zkušený

Psaní všemi deseti • pokročilý

 Dovednosti

Mé silné stránky

Aktivní přístup

Ochota učit se

Samostatnost

Spolehlivost, zodpovědnost

Zvládání stresu, práce pod tlakem

Mohu nabídnout

Asertivní jednání

Empatii

Logické myšlení

Řešení problémů pomocí kritického myšlení

Schopnost práce v kolektivu a týmové práce

Srozumitelná a efektivní komunikace

Tvůrčí (kreativní) myšlení

Manažerské dovednosti

Budování a vedení týmu (leadership)

Další dovednosti

Strategické plánování, krizová komunikace.

 Zájmy

Aktivní odpočinek, příroda, fotografie, četba.

 **Představa
o práci**

Kde hledám práci

Olomouc + 10 km ochota dojíždět

Chci pracovat jako

Administrativní pracovník

HR Business Partner

HR konzultant

Manažer prodejního teamu

Obchodní ředitel/manažer

Pracovník call centra

Regionální obchodní manažer

Specialista pro rozvoj a vzdělání

Trenér obchodních dovedností

Vedoucí / manažer teamu

Možná spolupráce

Plný úvazek

Zkrácený úvazek

Práce na ŽL

 Bydliště

Olomouc

VYTVOŘENO NA

 **ŽIVOTOPISY.CZ** | Největší databáze uchazečů o práci

 **Garantujeme, že uchazeč hledá práci**

[Prohlédnout na webu](#)