



ID: 580724

Lukáš C.

☎ 732*****

✉ Luk***@***.cz

📅 Rok narození 1989

🎓 Vzdělání

SŠ Obchodu a služeb

Obchodník (Management a ekonomika obchodu), Manažer obchodu

září 2006 – červen 2009 • SŠ s maturitou

📅 Praxe

Oblastní manažer

Hewer z.s.

duben 2023 – dosud • 1 rok a 2 měsíce

- Odpovědnost za organizaci služeb v oblasti plánování, dohled nad výkonem středisek - Personální práce s OM včetně hodnocení a odměňování, pomoc při řešení nestandardních situací s OA - Revize a schvalování odměn OA, řešení stížností OA - Dohled a podpora nad řešením stížností KL z hlediska obsazenosti služeb

Manažer pobočky & Specialista marketingu

Artesa, spořitelní družstvo

březen 2020 – říjen 2022 • 2 roky a 8 měsíců

- Administrativa spojená s evidencí a správou klientů a členů SD - Pravidelný reporting obchodnímu řediteli. - Zodpovědnost za kvalitu a včasnost práce svých podřízených, kvalitu poskytovaných služeb, prodej produktů, bezproblémový chod pobočky, stav pokladny, personální obsazení pobočky, vývoj, implementaci nových produktů a aktualizace stávajících. Specialista marketingu - Zadávání, řízení a vyhodnocování marketingových kampaní a dalších propagačních aktivit - Aktualizace webových stránek - Aktivní vyhledávání nových marketingových kanálů, aktivit a agentur.

Manažer callcentra

CreamFinance

leden 2019 – leden 2020 • 1 rok a 1 měsíc

- Řízení zákaznického centra poskytující nebankovní krátkodobé půjčky fyzickým osobám. - Vedení Teamleaderů v odděleních CS (customer service) & LA (loan administration) - Motivace svěřených týmů, jeho rozvoj a vzdělání. - Zodpovědnost za fungování zákaznického servisu, zvyšování kvality práce a zákaznické spokojenosti. - Zodpovědnost za nastavení stanovených cílů (dostupnost linky, plnění SLA, KPI, míra schvalovatelnosti, NPS aj.)

Manažer pobočky

Air Bank, a.s.

leden 2018 – prosinec 2018 • 1 rok

- Řízení a rozvoj týmu (9 lidí na pobočce). - Vedení výběrových řízení nových kandidátů. - Plánování směn a vedení pobočky. - Motivace a rozvoj bankovních asistentů. - Aktivní předávání zpětné vazby, následky hovorů s klienty a poslech statického trenažeru (nahrávané hovory s klienty). - Plná zodpovědnost za výsledky KPI pobočky, kvalitu služeb, včetně kvality rozhovorů a spokojenosti klientů. - Organizace a vedení školení. - Vedení týmových porad na pobočce.

Manažer pobočky

Raiffeisenbank, a.s.

březen 2014 – prosinec 2017 • 3 roky a 10 měsíců

- Vedení pobočkového týmu k úspěšnému plnění stanovených cílů. - Vyhodnocování a zodpovědnost za plnění plánů. - Nábor, adaptace, rozvoj prodejních dovedností. - Zajištění chodu pobočky. - Vedení pobočkových porad, kontrola naplánovaných schůzek poradců v jejich kalendáři. - Aktivní vyhledávání nových klientů ze segmentu osobních financí a SME. - Úzká spolupráce s týmy marketingu a risku.

Osobní bankéř obchodu a investic

Raiffeisenbank, a.s.

únor 2013 – únor 2014 • 1 rok a 1 měsíc

Aktivní prodej stávajícím i novým klientům, spravování portfolia cca 300 významných klientů banky, vyplňování a zpracovávání finančních plánů - prodej životního pojištění, úrazového pojištění, penze. - Investiční specialista - prodej a nabídka široké školy investičních produktů - fondy, dluhopisy, akcie, certifikáty.

Supervizor obchodního týmu

Raiffeisenbank, a.s.

srpen 2011 – leden 2013 • 1 rok a 6 měsíců

- Řízení svěřeného týmu telefonních prodejců. - Rozvíjení potenciálu a prodejních dovedností jednotlivých podřízených (coaching, motivace, konzultace obchodních případů...) - Pravidelný report výsledků - Pomáhání svému týmu najít to, co potřebuje, aby splnil úkoly co nejlépe - Zajišťování maximální produktivity

Pracovník call centra

Raiffeisenbank, a.s.

březen 2010 – červenec 2011 • 1 rok a 5 měsíců

Pasivní Bankéř pro affluentní klientelu. -Zodpovědnost za obsluhu příchozích klientů, servisní činnost po nabídce široké škály produktů banky -Plnění obchodních plánů, sestavení prodejních map, aktivní prodej stávajícím i novým klientům, zpracovávání požadavků klienta, administrativa, e-mailová komunikace, telefonní dovednosti na vysoké úrovni (sjednávání schůzek osobním poradcům) - Mentoring - pomoc při zaučování nových pracovníků call centra

 Řidičský průkaz

 **B - osobní auta**

 Technické znalosti

Operační systémy

MS Windows 8 / 10 / 11

MS Windows XP / Vista / 7

Běžná práce na počítači

Textový editor (MS Word)

Tabulkový kalkulátor (MS Excel)

Prezentační program (MS PowerPoint)

Internetový prohlížeč a e-mail

MS Outlook

Grafické a konstrukční programy

Adobe Photoshop

Programovací jazyky

Lotus Notes

Databázové systémy

MS SQL

Oracle

Další programy a počítačové znalosti

Siebel, ARBES, OBS, FortiClient, PipeDrive, Slack

 Kurzy

Vedení a koučing obchodního týmu

Osvojení si dovednosti lídra, manažera, správná komunikace směrem k týmu

2021

Motivující zpětná vazba, aneb zapomeňte na "sendvič"

Kurz předávání efektivní zpětné vazby

2021

Kurz rozpoznávání mincí a bankovek ČNB

2020

Time Management

2019

Certifikát ČNB - Kombinovaná (Bydlení + Jiné než bydlení)

březen 2018

Mentorský kurz

Základy mentorování nováčků

2018

Typologie klienta

2018

Dividenda Uniqa (kurz na prodej pojištění)

2014

Prodej investic

2013

Prodejní dovednosti

2012

Prodej prostřednictvím telefonu (FBE = For Business Excellence)

2011

Školení pro telefonní bankéře

2011

Dovednosti

Mé silné stránky

Aktivní přístup

Flexibilita

Přizpůsobivost

Samostatnost

Spolehlivost, zodpovědnost

Výkonnost

Zvládání stresu, práce pod tlakem

Mohu nabídnout

Asertivní jednání

Empatii

Logické myšlení

Schopnost práce v kolektivu a týmové práce

Srozumitelná a efektivní komunikace

Manažerské dovednosti

Budování a vedení týmu (leadership)

Zájmy

Divadlo - 12 let aktivní herec, více než 50 hereckých rolí.

Sport - aktivně i pasivně - fotbal (fotbalový rozhodčí pro Prahu a střední Čechy), fitness

Vynikám v komunikaci s lidmi, schopností se snadno vcítit do role a názoru ostatních a poskytováním efektivní a konstruktivní zpětné vazby. Držím se upřímnosti a přímocharosti

Představa o práci

Kde hledám práci

Praha-Háje + 20 km ochota dojíždět

Chci pracovat jako

HR ředitel / manažer

Key Account Manager

Manažer prodejního teamu

Obchodní zástupce

Provozní ředitel / manažer

Regionální obchodní manažer

Ředitel / manažer kvality

Trenér obchodních dovedností

Vedoucí / manažer prodejny

Vedoucí / manažer teamu

Možná spolupráce

Plný úvazek

Bydliště

Praha-Háje

VYTVOŘENO NA

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

 **Garantujeme, že uchazeč hledá práci**

[Prohlédnout na webu](#)