



ID: 1066725

Markéta B.

☎ 734*****

✉ mar***@***.cz

📅 Rok narození 1993

🎓 Vzdělání

Střední zahradnická škola, Ostrava, příspěvková organizace

Zahradník

září 2009 – červen 2013 • Vyučení

📅 Praxe

Pracovník call centra/retenční oddělení

EFSETE s.r.o. - Sales and Care Outsourcing

únor 2023 – dosud • 1 rok a 4 měsíce

Práce v CallCentru společnosti Vodafone.cz, odchází linka Specialista Retenčního oddělení. Obvolávání stávajících Vodafone klientů, kteří se rozhodli pro zrušení služeb či odchod k jiné společnosti - následná podrobná konzultace a úprava či doprodej služeb pro spokojenost zákazníků, vyřešení problémů.

Různorodá práce ze systémem a různými programy (Siebel, Daktela, Interní komunikace aj.). Každodenní komunikace se zákazníky přes telefon či email, zvládání stresových situací - řešení úmrtí, nespokojenosti z káz, špatně vystavené faktury aj. Aktivní naslouchání a komunikační dovednosti při práci s PC. Projevení empatie, zároveň ale vedení hovoru, rychlé efektivní rozhodování. Každodenní samostudium nových věcí a informací. Časová flexibilita. Spolupráce s celým týmem - pomáhání při HomeOffice kdykoliv, předávání kontaktů, plnění týmových motivací aj.

Prodejce po telefonu / Telesales

EFSETE s.r.o. - Sales and Care Outsourcing

říjen 2022 – únor 2023 • 5 měsíců

Práce v CallCentru společnosti Vodafone.cz, odchází linka Specialista Prodeje. Obvolávání stávajících Vodafone klientů - nabídka, úprava či následný prodej služeb (Mobilní paušál, internet, tv, hw aj.), zadávání následných objednávek, práce ze systémem (Siebel, Daktela a interní komunikace), různorodé programy. Každodenní komunikace a aktivní naslouchání zákazníků přes telefon či email, zvládání stresových situací, empatie a rychlé efektivní rozhodování, schopnost řešit jakoukoliv situaci. Neustálé samovzdělávání s technologií. Plnění týmového plnění, pomáhání jiným OPE.

Uklízečka

Pizzerie AllStars

květen 2022 – prosinec 2022 • 8 měsíců

Kompletní úklid celé restaurace od podlahy až po strop. Úklid okolí restaurace s předzahrádkou a dětským posezením.

Mateřská dovolená

Mateřská dovolená

leden 2017 – únor 2022 • 5 let a 2 měsíce

Mateřská dovolená

Správce dětského hřiště

Mateřská Škola Pohádka, Nezvalovo náměstí, Ostrava - Poruba

květen 2021 – říjen 2021 • 6 měsíců

Dohled nad dětským hřištěm u MŠ - zpřístupnění veřejnosti, kontrola hracích prvků a okolí, dozor nad provozním řádem a bezpečnost, úklid aj.

Majitel

TrdloKombo

květen 2020 – prosinec 2020 • 8 měsíců

Založení vlastní provozovny s trdelníky na mnoho způsobů. Následná příprava potravin. Obsluha trdelníkové pece a jejich pečení, včetně výdeje a obsluhy zákazníků. Vytváření nových verzí trdelníků. Obsluha zmrzlinového stroje a výdej zmrzliny, příprava zmrzlinových směsí. Úklid kuchyně a provozovny. Zásobování provozovny, kontrola expirací a čerstvosti. Vzhled provozovny aj.

Pracovník call centra

Telefonica O2 Czech Republic

leden 2016 – prosinec 2016 • 1 rok

Operátor na příjmové zákaznické lince. Poradenství zákazníkům ohledně mobilních a internetových služeb. Nabídka a prodej mobilních, televizních a internetových služeb. Obvolávání dlužníků. Mentoring a zaučení nových kolegů - kontrola jejich práce, poradenství kdykoliv. Práce s PC a systémy. Aktivní naslouchání a komunikace (Zvládání více věcí najednou). Empatické rychlé rozhodování.

Prodavač

SUPERZOO

červenec 2011 – prosinec 2015 • 4 roky a 6 měsíců

Prodavač - Specialista, Obsluha a poradenství zákazníkům ohledně krmiv, zvířat a jejich chovu. Zákaznický servis. Péče a starost o zvířata (čištění ubikací, krmení, hygiena), Svěřený úsek prodejny (Doplňování zboží, kontrola expirací, vzhled aj.). Příjem zboží a zvířat, designer prodejny, vymyšlení promo akcí, celkové inventury, zadávání do systému, kontrola expirací. Manipulace s pokladní kasou(hotovost, kreditní karty, aj.). Samorozvoj nových značek na trhu aj. Zakládání nových prodejen po celé ČR - designer prodejny, zaučení nových prodejců, poradenství aj.



Jazyky

angličtina • mírně pokročilá

čeština • výborná



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

Další programy a počítačové znalosti

Siebel, Daktela, Teams, Interní komunikační kanály aj.

Kurzy

Nástavbový kurz Analýza a logistika prodeje pro prodavače

březen 2015

Analýza a logistika prodeje

červenec 2014

Prodejce vyhrazených léčivých přípravků

Odborná způsobilost při prodeji a poradenství antiparazitních léčiv a jiných přípravků pro domácí zvířata. Seznámení s přípravky a jejich složení.

leden 2014

Chovatel (Se zaměřením na péči o zvířata v zooprodejnách a zájmových chovech)

Anatomie, fyziologie, reprodukce zvířat. Jejich správná výživa, chov a hygiena.

říjen 2013

Potravinářský průkaz

2012

Dovednosti

Mé silné stránky

Aktivní přístup

Flexibilita

Ochota učit se

Samostatnost

Zvládání stresu, práce pod tlakem

Mohu nabídnout

Asertivní jednání

Empatii

Řešení problémů pomocí kritického myšlení

Schopnost práce v kolektivu a týmové práce

Srozumitelná a efektivní komunikace

Tvůrčí (kreativní) myšlení

Zájmy

Kreativita a tvoření s dětmi, jejich vzdělání hravou formou. Společenské hry. Kresba. Procházky či jízda na koloběžce. Sledování filmů a seriálů (Marvel, Živí mrtví)...

Představa o práci

Kde hledám práci

Ostrava + 20 km ochota dojíždět

Chci pracovat jako

Administrativní pracovník

Ošetřovatel/chovatel zvířat

Práce doma

Pracovník call centra

Pracovník podpory zákazníků

Pracovník reklamačního oddělení

Prodavač

Prodejce po telefonu / Telesales

Vkládání dat do počítače

Možná spolupráce

Plný úvazek

Zkrácený úvazek

Bydliště

Ostrava

VYTVOŘENO NA

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

 **Garantujeme, že uchazeč hledá práci**

[Prohlédnout na webu](#)