



## Татяна Димитрова

Казвам се Татяна Димитрова. Работя като професионален служител в сферата на клиентското обслужване от над 10 години. Имам опит в ръководенето на екипи в среда с високо напрежение. Постигнах редица успехи в обучението, мотивирането и ръководенето на екипи за осъществяване на набелязаните бизнес и лични цели. Зная как да оптимизирам вътрешните процеси и идеи в стратегически бизнес действия. Изключително мотивирана личност съм, като обръщам внимание и на най-малките детайли. Притежавам отлични комуникативни умения и умело се справям с разрешаването на проблеми и спорове.

### Трудов стаж

#### Ръководител отдел обслужване на клиенти

сеп 2020 – В момента

60К, Пловдив

Ръководих и мотивирах екип от 15 консултанти в отдел „Обслужване на клиенти“, отговорни за предоставянето на краткосрочна застраховка на бизнес клиенти. Ежедневно проследявах ефективността на екипа и съставях ежедневни, седмични и месечни отчети. Комуниковах с шефовете за ефективно разрешаване на възникнали проблеми и посещавах работни срещи за обсъждане на визията на компанията и бизнес стратегиите.

- Разработих и изнесох обучение на екипа, което повдигна морала и подобри удовлетвореността на клиентите.
- Иницирирах ежедневни срещи за ефективно справяне с неразрешени проблеми

#### Консултант обслужване на клиенти

фев 2017 – авг 2020

СТ INSURANCE, София

Предоставях съдействие и детайлна информация за продукти/услуги, за да гарантирам високо ниво на удовлетворение на клиентите. Сътрудничих си с управлението за навременното разрешаване на затруднения и проблеми.

- Разрешавах над 15 запитвания с проблеми на ден.
- Възложено ми беше да водя обучение за управлението на взаимоотношенията с клиентите, ефективно управление на времето и проблемни въпроси.
- Разработих и въведох нова система за проследяване на запитванията, която да предотврати недоволството на клиентите.

### Образование

#### Бакалавър "Мениджмънт и администрация"

сеп 2012 – юли 2017

УНСС, София

### Лични данни

#### Име

Татяна Димитрова

#### Адрес

ул. "Раковска" 31, ет. 6, ап. 51  
Плевен, 4010

#### Телефон

+359898 123456

#### Имейл

primer@cvmaker.bg

### Допълнителна информация

#### Дата на раждане

8.10.1999 г.

#### Придобит опит

Водене на отчети

Преки контакти с шефовете

Анализ на данни

Подобрение на работните процеси

Управление на взаимоотношенията с клиенти

Проследяване ефективността на работата

Обучение на персонал

Ръководене на екипи

Обслужване на клиенти

## Допълнителен опит

### Доброволец

сеп 2017 – юли 2018

Социален дом Секвоя, София

Придобити умения:

- Ефективно управление на времето
- Търпение при общуването с нуждаещи се
- Умение за бързо справяне с проблеми