



26 лет
 Женский
 Кишинев
 25 000 MDL

ТОП Навыки

- **Работа в команде** · 7 лет
- **Crm** · 5 лет
- **Работа с возражениями и удержание клиентов** · 3 года
- **Разрешение конфликтных ситуаций** · 2 года
- **Планирование звонков и встреч** · 1 год
- **Ведение клиентской базы** · 1 год

Пожелания

- Полный день
- По сменному графику

Языки

- **Румынский** · Разговорный
- **Русский** · Свободно владею
- **Английский** · Средний

Навыки

- Hr Support
- Crm
- Аналитика и принятие решений
- Управление командой

Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>

Менеджер / HR

Обо мне

Профессиональные навыки и личные качества:
 Уверенный пользователь ПК: MS Office (Excel, Word, PDF), 1C Предприятие.
 Грамотная устная и письменная речь, деловая переписка, ведение переговоров на профессиональном уровне.
 Планирование и выстраивание стратегии продаж, включая продвижение в социальных сетях.
 Организация процессов, координация работы команды, контроль выполнения задач и оптимизация рабочих потоков.
 Работа с клиентской базой, удержание и расширение клиентов, повышение лояльности.
 Анализ эффективности продаж и внедрение улучшений для достижения KPI.
 Разработка и реализация мероприятий по повышению продаж и улучшению клиентского опыта.
 Адекватность, рациональный подход и аналитический склад ума.
 Проактивность, ориентация на результат и инициативность.
 Высокая аккуратность и внимание к деталям, стремление к качеству.
 Ответственность, умение быстро принимать решения в новых ситуациях.
 Способность к самоорганизации и эффективному управлению временем.
 Быстрая обучаемость, готовность осваивать новые инструменты и процессы.
 Внимательность к клиентам и коллегам, умение поддерживать высокий уровень сервиса

Опыт работы

Менеджер по продажам · Fitness One · Кишинев
 Март 2024 - Настоящее время · 1 год 9 месяцев

- Проведение консультаций, презентаций клуба, выявление потребностей клиента
- Кросс-продажи и увеличение среднего чека
- Стрессоустойчивость, высокая клиенториентированность, умение закрывать сделки в один контакт
- Знание фитнес-индустрии, уверенная коммуникация с

- Маркетинг и продвижение
- Мониторинг показателей эффективности
- Оптимизация процессов обслуживания и продаж
- Ведение переговоров
- Работа в команде

клиентами разных возрастов и целей

- Самоорганизация, работа на результат, выполнение и перевыполнение планов продаж

Навыки: Работа в команде, Crm, Работа с возражениями и удержание клиентов, Планирование звонков и встреч, Ведение клиентской базы, Эффективные продажи B2C услуг (абонементы)

Старший Администратор · Студия Красоты · Кишинев

Август 2023 - Февраль 2024 · 7 месяцев

Организация и контроль бесперебойной работы зала, обеспечение высокого уровня сервиса для клиентов.

Ведение клиентской базы, сопровождение и обновление данных в CRM-системе.

Консультирование клиентов по услугам, тарифам и акциям, подбор оптимальных решений под запрос.

Координация работы персонала, распределение задач и контроль их выполнения.

Ведение документооборота, обработка входящей и исходящей корреспонденции.

Работа с кассой: оформление продаж, возвратов, закрытие смены, составление отчетности.

Решение спорных и конфликтных ситуаций в интересах компании и клиента.

Контроль за состоянием оборудования, взаимодействие с техническими службами.

Организация записи клиентов и планирование загруженности залов/тренеров.

Анализ обратной связи и внедрение мер по повышению качества обслуживания.

Навыки: Разрешение конфликтных ситуаций, Работа с возражениями и удержание клиентов, Работа в команде, Crm

Менеджер/Старший Администратор · Solvex LUX SRL/ESTEL · Кишинев

Октябрь 2021 - Апрель 2023 · 1 год 7 месяцев

- обработка первичных документов

- ведение кассовой книги, журналов кассовых аппаратов, кассовые операции

- корректировка и контроль ассортимента, объемов закупок;

- выполнение поставленных целей по планам продаж;

- поддержание и развитие клиентской базы

- расчет заработной платы персонала

- работа с клиентами/продажа товаров

- введение ежемесячной отчетности в 1C и CRM системе Bitrix/Altegio(iclient)

- организация и контроль мероприятий

Обучение и наставничество новых сотрудников,

формирование сильной команды.
Разработка и внедрение стандартов обслуживания и внутренних регламентов.
Планирование графиков работы персонала с учетом загрузки и сезонности.
Проведение собраний и постановка целей команде.
Контроль финансовых показателей и участие в планировании бюджета.
Анализ KPI (ключевых показателей эффективности) и внедрение улучшений.
Составление отчетов для руководства о работе зала, продажах и клиентской активности.
Инициирование и координация маркетинговых акций для привлечения клиентов.
Управление конфликтными ситуациями на уровне компании, принятие решений в интересах бизнеса.

Навыки: Разрешение конфликтных ситуаций, Разработка и внедрение стандартов работы, Обучение и наставничество сотрудников, Постановка целей и планирование работы команды, Работа с возражениями и удержание клиентов, Организация мероприятий, Crm, Работа в команде

Бизнес-наставник / Тренер по цифровому маркетингу · АО AREAP · Единцы

Сентябрь 2020 - Май 2021 · 8 месяцев

Работа в краткосрочном проекте в период ковида
Обязанности :
Разработка и проведение обучающих программ по SMM, продажам и брендингу.
Индивидуальное и групповое наставничество, адаптированное под уровень участников.
Постановка и контроль выполнения задач, помощь в достижении бизнес-целей.
Создание пошаговых стратегий для запуска и развития онлайн-бизнеса.
Координация участников, мотивация и поддержка на всех этапах обучения.
Ведение отчетности о результатах и корректировка обучающих планов.
Развитие навыков тайм-менеджмента, клиентского сервиса и работы с возражениями.
Организация онлайн и офлайн мероприятий для обмена опытом и укрепления комьюнити.

Навыки: Publicitate Online, Marketing Social

Менеджер по продажам · ELITE VITA SRL «LAYLA COSMETICS MD» · Кишинев

Май 2020 - Сентябрь 2020 · 5 месяцев

- Холодные/теплые звонки
- Работа в CRM

- Контроль и Инвентаризация товаров
- Прием и обработка онлайн заказов
- Организация встреч и презентация товара
- Полное консультирование по ассортименту продукции
- Поддержание и развитие клиентской базы
- Выполнение поставленных целей по планам продаж
- Работа с кассовым аппаратом, ведение кассовой книги
- Продажа товаров (B2B; B2C)

Навыки: Canva, Crm

Администратор · ООО"Вектор" · Санкт-Петербург

Январь 2018 - Март 2020 · 2 года 2 месяца

- Работа с iiko;
- Контроль персонала;
- Обучение персонала этапам продаж;
- Подбор персонала;
- Планирование, проведение и контроль эффективности мероприятий;
- Корректировка и контроль ассортимента, объемов закупок;
- Выполнение поставленных целей по планам продаж;
- Поддержание и развитие клиентской базы;

Навыки: Работа в команде

Официант · Zaferan · Санкт-Петербург

Июнь 2015 - Август 2016 · 1 год 3 месяца

Организация и координация работы в зале для обеспечения бесперебойного обслуживания гостей.

Обучение и наставничество новых сотрудников, контроль соблюдения стандартов сервиса.

Оптимизация взаимодействия между залом, баром и кухней для повышения скорости и качества подачи заказов.

Ведение учета заказов и контроль расчетов с гостями, предотвращение ошибок в кассовой отчетности.

Разрешение нестандартных и конфликтных ситуаций, принятие оперативных решений.

Контроль санитарных норм и поддержание высокого уровня чистоты в зале.

Участие в разработке предложений по улучшению сервиса и повышению удовлетворенности гостей.

Навыки: Crm, Работа в команде

Желаемые отрасли

- Образование / Обучение / Консалтинг
- Менеджмент
- Маркетинг / Реклама / PR

Образование: Среднее-специальное

**Санкт-Петербургский Технический колледж
Управления и Коммерции**

Год окончания: 2018

Специальность: Экономика и бухгалтерский учет

Курсы, тренинги

Antreprenoriat (Предпринимательство)

Год окончания 2020

Организатор: Centrul de Informatii Universitare \ Educational
Advising Center Moldova)CIU/EAC

Продвижение и реклама

Год окончания 2020

Организатор: Centrul de Informatii Universitare \ Educational
Advising Center Moldova)

«BussinesCool» для социального предпринимательства

Год окончания 2020

Организатор: ECOVISIO

Стратегии продаж для бизнеса и предпринимателей

Год окончания 2023

Организатор: Аврамова Анастасия