Максименко Анастасия Викторовна

Моб. телефон +375 (33) 6384138   
Эл.почта [anastacia.maximenko@gmail.com](mailto:anastacia.maximenko@gmail.com)  
Возраст 31 год (28 июня 1988)  
Проживание Минск  
Гражданство Беларусь

**ОБРАЗОВАНИЕ:**

Высшее 2007-2013 Московский новый юридический институт, Москва   
 Финансово-экономический факультет

**ОПЫТ РАБОТЫ:**

Январь, 2016 – Октябрь ,2017

**Специалист по качеству обслуживания и набору персонала**  ЧУП Мега Магнит  
г.Несвиж, Беларусь

* Создание и оптимизация клиентской базы в программе 1С
* Анализ, контроль и проведение мероприятий по оценке качества обслуживания клиентов
* Работа с письменными претензионными обращениями, разрешение конфликтных и спорных ситуаций.
* Контроль правильности ведения документооборота и сроков их исполнения (договора, акты, счет-фактуры, графики выплат, документы для банка)
* Создание промо акций для увеличения воронок продаж
* После продажное обслуживание.
* Размещение объявлений о вакансиях на досках интернет и форумах.
* Проведение собеседований, принятие кандидатов на стажировку, адаптация, обучение, развитие и мотивация сотрудников
* Разработка стандартов, инструкций для работников, скриптов разговоров и обслуживания покупателей, проведение тренингов
* Эффективное планирование и распределение обязанностей в период увеличения интенсивности работы
* Создание и ведение социальных сетей компании, написание контент плана, развитие соц. страниц
* Непосредственное участие в создании благотворительного фонда, выбор направлений помощи, организационные мероприятия по их исполнению

Февраль 2011 — Декабрь 2013

**Guest Relation Officer** Hilton Sharm Waterfalls Resort  
Шарм-Эль-Шейх, Египет

* Коммуникация с гостями, VIP check-in and check-out, контроль качества обслуживания и специальных требований VIP гостей на протяжении всего пребывания
* Разбор претензий гостей, разрешение конфликтных ситуаций, компенсация и индивидуальные предложения по пребыванию, сервису
* Проведение презентаций отеля и предоставляемых услуг для гостей и групп туристических организаций, организация гостиничных гид-экскурсий.
* Разработка и организация развлекательных мероприятий в рамках гостиницы, коктейльных вечеринок, ивентов.
* Взаимодействие, мониторинг и оценка деятельности всех отделов гостиницы для обеспечения высоких стандартов обслуживания гостей.
* Ведение почтовой переписки с другими департаментами отеля, партнерами, офисами продаж и туристическими агентствами (на русском и английском языках)
* Составление гостевых писем indoor и также почтовые и e-mail коммуникации до и после пребывания.
* Коммуникация с корпоративными компаниями и туристическими агентствами и получение информации о качестве размещения и обслуживания.
* Взаимодействие и координация работы служб приема и размещения гостей.
* Проверка гостевых номеров перед заездом.
* Контроль и Размещение своевременных ответов на отзывы и обращения гостей в системе контроля Hilton Salt и социальных площадках.
* Разработка и проведение дополнительных мероприятий по увеличению степени сервиса гостей.

Март 2009 — Ноябрь 2010

**Экономист корпоративного отдела головного офиса** ОАО Сомбелбанк (ИдеяБанк)

г.Минск, Беларусь

* Консультирование потенциальных и действующих клиентов Банка по продуктам и услугам для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;   
  Консультирование и подготовка первичного пакета документов на предоставление кредитов.
* Консультирование юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по оформлению расчетных, платежных и иных документов;
* Предоставление клиентам полной информации по продуктам/услугам Банка по электронным каналам связи (телефон, чат, e-mail);
* Консультирование клиентов - юридических лиц по работе в системах дистанционного банковского обслуживания;
* Проведение и контроль электронных платежных документов в системе клиент-банк.
* Продвижение услуг Банка.

**КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ**

Администрирование; Клиентоориентированность; Работа с жалобами клиентов; Сопровождение клиентов; Управление отношениями с клиентами; Ориентация на результат

Языки: Русский (родной)

Английский (свободно владею)  
 Итальянский (коммуникативный)

ПК: продвинутый пользователь

Опыт вождения 12 лет, категория B

**ПЕРСОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:**

Активная и позитивная, любознательна и открыта миру. Постоянно разносторонне развиваюсь и обучаюсь. Серьезно и ответственно отношусь к задачам, и имею волевой и сильный характер. Считаю себя командным игроком, что также не отменяет моей самостоятельности.

В последние два года много путешествовала по странам Европейского союза.

Посещала бизнес тренинги, обучающие программы и интенсивы на темы: Прямых продаж и ЦА; бизнес построения; Бренд-Личность; Работа с возражениями клиентов; Продающий инстаграмм; Работа в команде; курсы по психологии, Высший сервис и др.   
Имела опыт работы в бизнес-услугах: встреча, сопровождение и транспортировка.

Прошла обучающие курсы в сфере услуг красоты и практиковала freelance деятельность.