**ÖNÉLETRAJZ**

**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KÉPVISELŐ**

**Tóth Márta**

2110 Székesfehérvár, Kék u 2. Mobil: 0620 123 4567 E-mail: toth.szf@mail.com

* 10 éves szakmai tapasztalat Ügyfélszolgálati területen
* Kiemelkedő tapasztalat stressz helyzetek hatékony kezelésében
* Motivált, pro-aktív, döntésképes személyiség
* Napi szinten használt, aktív középszintű angol, és alapfokú német nyelvtudással

**SZAKMAI TAPASZTALATOK**

**Kommunikációs készség**

* Információ nyújtása ügyfeleknek személyesen vagy telefonon
* Ügyfélpanaszok hatékony kezelése szóban és írásban
* Hatékony és meggyőző előadás az új munkatársak betanításánál
* A cég alap értékeinek és missziójának az elvárt módon történő közlése az ügyfelek irányában
* Részvétel a Főiskolai Karrier Napokon, a cég bemutatása a potenciális munkavállalóknak

**Ügyfelek kiszolgálása**

* Specializáció Pénzügyi Szolgáltatások és Nyugdíjbiztosítások területére, a legfrissebb szakmai információk megismerése és megértése
* Tájékoztatás nyújtása a vállalat szolgáltatásairól azért, hogy az ügyfelek minden olyan információhoz hozzájussanak, amelyek elősegítik ezek igénybevételét
* Ügyfélre szabott marketing ajánlatok kínálása
* Az ügyfelektől beérkező megrendelések feldolgozása
* Készletek nyomon követése, rendelések leadása
* Reklamációk/panaszok kezelése, visszacsatolás az ügyfelek felé a reklamáció/panasz rendezéséről, ezzel is biztosítva az ügyfél elégedettséget

**Adminisztráció és adatok kezelése**

* Ügyfelek adatainak naprakészen tartása
* Adattisztítási tevékenység a felsővezetői utasítások alapján

**MUNKAHELYEK ÉS BETÖLTÖTT POZÍCIÓK**

Com-Eco Zrt. Székesfehérvár, ügyfélszolgálati munkatárs - 2011-2013.

FBA-Conenctors, Székesfehérvár, koordinátor - 2009-2010.

Brand Buy-In, Budapest, ügyfélszolgálati munkatárs - 2008-2009.

FBB Zrt. Székesfehérvár, telesales munkatárs - 2004-2006.

Alu-Minimo Kft, Székesfehérvár, ügyfélszolgálati képviselő - 2002-2004.

**TANULMÁNYOK ÉS KÉPZÉSEK**

ELTE, BTK – Szociológus

Diploma megszerzésének éve: 2003.

Ügyfélszolgálati tréning (ABC tréning cég, 2004.)

Időmenedzsment tréning (DEF tréning cég, 2004.)

Projektmenedzsment ismeretek (GHI képző cég, 2008.)

Nyelvtudás:

Angol - középfokon, napi szintű nyelvhasználattal (B2 szint)

Német - alapfokon (A2 szint)

Informatikai ismeretek: Microsoft World, Excel, Outlook, PowerPoint, SAP