

PETR ŽIVOTOPISNÝ

*MANAGEMENT, CC, BUSINESS, E-COMMERCE, FINANCE*

PROFIL

Mám dlouholeté zkušenosti ve **vedení call centra a zákaznického servisu**. Svou kariéru jsem startoval jako podnikatel v rodinné firmě, prošel jsem si **přímým prodejem, telemarketingem a key account managementem**. Posbíral jsem **zkušenosti v bankovnictví, v telekomunikacích i neziskovém sektoru**.

KONTAKT

 +420 123 456 789

 petr@mampohovor.cz



PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI

**Vedoucí retenčního call centra, společnost XY** 2016 - 2020

* Kompletní zodpovědnost za vedení prodejního retenčního call centra s cílem udržet klienty s hypotečními úvěry a aktivně vyhledávat nové obchodní příležitosti.
* Vedení a motivování svěřeného týmu (3 operátoři + brigádníci).
* Plánování prodejních kampaní a nastavování klíčových ukazatelů výkonnosti.
* Ve spolupráci s HR nábory nových zaměstnanců, zajištění kvalitního onboardingu a zaškolení nováčků (produktové školení i obchodní dovednosti).
* Monitoring trhu a sledování trendů, analýzy prodejních kampaní a následný reporting vedení.
* Identifikace nových obchodních příležitostí a způsobů, jak upravit produktovou nabídku.

Dosažené úspěchy na pozici:

* *Dlouhodobé plnění prolongační kvóty (minimální stanovené marže a objemu udržených hypoték).*
* *Aktivní navolávání leadů a vyhledávání potenciálních klientů pro podporu interní sítě finančních poradců, které vedlo k navýšení hypoték, případně doprodeji dalších finančních produktů.*
* *Rozšíření retence na další typy úvěrových produktů.*

**Asistent managera, společnost XY** 2010 - 2016

* Pravá ruka manažera při vedení call centra (70 operátorů, prodej satelitních televizí).
* Nábor nových zaměstnanců + nastavení nových procesů a nového systému náboru.
* Rozšíření kanálů pro inzerci, zapojení škol a navázání spolupráce s ÚP, aktualizace inzerátů.
* Zpracování personální agendy (nástupní a výstupní dokumenty, smlouvy, reporting).

VZDĚLÁNÍ

1995 - 2001

VŠE, Praha, obor: Ekonomika a management podniku

1989 - 1993

SOŠ informačních služeb, Praha

DOVEDNOSTI

* Angličtina B2
* Business development
* Orientace na výsledky
* Leadership
* Projektový management

**

ZÁJMY

* Běh, plavání
* Kultura
* Četba