

Services



Filip Cajthaml

Предпочитаемая страна: Чехия
Зарплата: От 500 EUR
Тип работы: Полная занятость
Готов к переезду: Да

Описание резюме

Zkušený supevizor asistenční centrály

Опыт работы

01.01.2005 – 01.01.2008

Czech In, CCL, I-deal, s. r. o

Events and congress coordinator

Příprava akcí a kongresů, registrace účastníků, koordinace dopravy, zpracování související administrativy; práce v průběhu studia

01.10.2008 – 01.04.2010

Europ Assistance

Koordinátor

- Koordinace asistenčních zásahů pro klienty v nouzových situacích po poruše vozidla nebo dopravní nehodě. - Zajištění asistenčních služeb pro vozidlo a posádku; například odtah vozidla a náhradní vozidlo pro klienta.

01.04.2010 – 01.01.2011

Europ Assistance

Shiftleader

- Organizace efektivního chodu směny technické platformy. - Vedení a mentoring cca 5 koordinátorů na směně, hodnocení koordinátorů a příprava podkladů pro jejich odměny.

01.01.2011 – 01.03.2012

Europ Assistance

Technical Specialist

- Spoluúčast na efektivním řízení nepřetržitého provozu platformy, školení zaměstnanců. - Komunikace s klienty, příprava podkladů ke stížnostem, implementace nových produktů a procesů.

01.03.2012 – По настоящее время

Europ Assistance

Technical Supervisor

Vedení cca 40 členného týmu koordinátorů a vedoucích směn asistenční centrály. - Zodpovědnost za dosahování požadovaných cílů týmu, optimalizace procesů, školení zaměstnanců; po celou dobu mého působení tým vždy dosáhl požadovaných cílů. - Návrh a implementace projektových změn - Plánování směn, hodnocení a odměňování zaměstnanců, nábor nových zaměstnanců. - Zastupování týmu při komunikaci s ostatními odděleními společnosti, vyjednávání nejlepších podmínek pro svěřený tým - Kontaktní osoba pro obchodního partnera, zodpovědnost za komplikované případy, řešení reklamací a stížností, reporting.