

17 aastat töökogemust teenindusvaldkonnas ja kaupluse juhatajana

 ****  ****  ****  ****

Kokkuvõte

Minu soov on leida töö innovatiivses, edukas ja tulemustele orienteeritud ettevõttes, et rakendada kogutud teadmisi ning kogemusi ettevõtte hüvanguks.

Töökogemus

Klienditoe spetsialist

Eesti

01.2020 - Tänaseni

Transport / Logistika

Nõustan ja abistan kliente telefoni ja e-maili teel, võtan vastu tellimusi ja tutvustan, müün aktiivselt ettevõtte poolt pakutavaid lisateenuseid telefoni ja e-maili teel. Samuti tegelen erivedude planeerimistega, viin läbi rahuloluküsitlust klientidele ja vastutan seismajäänud kaupade liikumise eest nii ekspordi, kui impordi poolel.

Olen saanud ettevõtte poolt tunnustust "Employee of the quarter q1 2021" töötajana.

E- poe spetsialist

Eesti

10.2018 - 08.2019 (11 k)

Müük

e-poe tellimuste vastuvõtmine ja täitmise organiseerimine

e-poe tellimuste pakendamine ja saatmine

e-poe klientide tellimuste vormistamine

jooksvate probleemide lahendamine e-poes

toodete sortimendi täiendamine ja haldamine e-poes

Kaupluste juhataja

Eesti

09.2014 - 08.2019 (5 a.)

Müük

ZB Shoes ja hõgl kingakaupluste töö korraldamine ja efektiivne juhtimine. Klientidega suhtlemine ning osalemine müügitöös.

Töötajate töögraafikute koostamine ja tööaja arvestuse pidamine.

Aktiivse ja kvaliteetse klienditeeninduse tagamine.

Kaupluste laovarude jälgimine ja igakuiste inventuuride läbiviimine.

Müügitulemuste analüüsimine ja parandamine.

Igakuiste aruannete koostamine nii, kuu alguses, kui kuu lõppedes.

Meeskonna juhtimine ja motiveerimine.

Kauba väljapanek ja väljapaneku süstematiseerimine jpm.

Juhataja

Eesti

06.2013 - 05.2014 (11 k)

Müük

Vastutasin LPP Retail Estonia OÜ-le kuulva brändi Reservedi kaupluse töö igakülgse tõrgeteta toimimise eest. Kaupluse 11 töötajate õigeaegse ülesannete täitmise eest, parima teeninduse, ettevõttes kehtestatud standardite ja töökorraldusreeglite täitmise ja töövahendite olemasolu eest. Töögraafikute koostamine, värbamisprotsessis osalemine ja uue töötaja sisseelamisprogrammi kordineerimine, kauplusesiseste üldkoosolekute läbiviimine, kauba vastuvõtt, kauba saatmine teistesse Reservedi kauplustesse ja Poola lattu, vastutamine dekoratsioonide eest ja üleüldised igapäevased juhataja ametikohustused.

Juhataja asetäitja

Eesti

05.2012 - 06.2013 (1 a. ja 2 k)

Müük

Juhataja asendamine tema äraoleku perioodil kõigist tema tööülesannetes. Vastutasin kontoris paberiaruandluse eest ja saalis osakondade korrashoiu eest. Jagasin tööülesandeid vahetusevanemale ja tavamüüjatele. Juhataja, piirkonnajuhi ja müügidirektori ülesannete täitmine.

Vahetusevanem

Eesti

05.2012 - 07.2012 (3 k)

Müük

Filiaali juhataja, juhataja asetäitja ja piirkonnajuhi poolt antud tööülesannete täitmine, tööülesannete deligeerimine müüjatele ja jälgimine nende täitmise eest, inventuuride läbiviimine, kontori paberimajandusega tegelemine ja vajadusel juhataja asetäitja või juhataja asendamine.

Kasvataja

Eesti

09.2011 - 05.2012 (8 k)

Haridus / Teadus

I ja II klassi pikapäevarühma kasvataja. Lisaks kasvatajale, olin ka I ja II keelekümblusklassi muusika tundides abiõpetaja. Sealhulgas abistasin ka klassijuhatajat koolitundides, vajadusel asendasin klassijuhatajat.

Peadirektori referent

Eesti

04.2008 - 05.2011 (3 a. ja 1 k)

Riigi- ja avalik haldus

Juhtkonna ja osakonnajuhatajate assisteerimine, dokumentide registreerimine ning dokumendiringluse tagamine, dokumendihaldussüsteemi administreerimine, protokollide koostamine, peadirektori ajakava koostamine, telefonikõnedele vastamine ja vajadusel

suunamine, peadirektori suuliste ja kirjalike korralduste edastamine asjaosalistele ja talle saabunud dokumentide läbi vaatamine, külaliste vastuvõtt jpm.

Teenindusjuht

Eesti

03.2005 - 02.2007 (2 a.)

Toitlustus

Vastutasin St.Patricksi all olevate toitlustusettevõtete eest. Korraldasin personali valiku ja värbamise protsesse. Töölepingute sõlmimine ja lõpetamine, uute töötajatega koolituste läbiviimine, sealhulgas igakuiste koosolekute läbiviimine, professionaalse klienditeeninduse tagamine, ürituste korraldamine, müügiesindajatega suhtlemine, joogimenüü koostamine, kampaaniate läbiviimine, omaniku abistamine kõikides jooksvates küsimustes.

Vanembaaridaam

Eesti

12.2004 - 03.2005 (3 k)

Klienditeenindus

Klientide kõrgtasemel teenindamine, vastutamine publi tõrgeteta töö eest ja alluvate eest. Müügikampaaniatega kursis olemine ja nende jälgimine, inventuuri läbiviimine, müügiesindajatega suhtlemine, kampaaniate läbiviimine, koosolekute korraldamine, direktori ja peakoka abistamine.

Teenindaja

Eesti

09.2003 - 12.2004 (1 a. ja 3 k)

Toitlustus

Klientide kõrgtasemel teenindamine, vanem-baaridaami poolt antud tööülesannete täitmine, inventuuride läbiviimine.

Teller

Eesti

12.2002 - 09.2003 (10 k)

Finants

Igapäevased telleri töökohustused.

Haridus

Tallinna Sidekool (Eesti, Kutseharidus)

Infotöötlus (lisaerialadega: klienditeenindus, sekretär-asjaajaja, raamatupidamine)

1999 - 2002

Keeled

Keel	Kuulamine	Lugemine	Suhtlus	Esitlus	Kirjutamine
eesti (Suhtluskeel)					
Vene	C2 ?	C2 ?	C2 ?	C2 ?	C1 ?
Inglise	C1 ?	C1 ?	C1 ?	C1 ?	B1 ?

Tasemed: A1/A2 - algtasemel keelekasutaja; B1/B2 - iseseisev keelekasutaja; C1/C2 - vilunud keelekasutaja

[Euroopa Nõukogu keeleoskussüsteemi enesehindamisskaala](#)

Arvutioskused

Kontoritarkvara

Edasijõudnu MS Word, MS Outlook

Kesktaase MS Excel

Autojuhiload

Kogemus alates

Omandatud juhtimisõiguse kategooria

Soovitud ametikoht

Juhtimine

Juhataja, Juhataja asetäitja, Konsultant, Meeskonnajuht, Osakonna juhataja, Poejuhataja

Töö liik

Palgatöötaja

Töö aeg

Täistööaeg

Asukohad

Tallinn

Muu

Täiendkoolitused

Esmaabiandjate esmaõppe kursus

E-Katedraal Koolituskeskus OÜ / Eesti

2013 (2 päeva)

Kliendi-ja telefoniteenindus ning müük

AS BCS Koolitus / Eesti

2007 (1 kuud)

Inglise keel

Multilingua AS / Eesti

2007 (2 nädalat)

Vene keel

Multilingua AS / Eesti

2007 (2 nädalat)

Lisainfo

Olen kõrge pingetaluvusega, kiire kohanemisvõimega, rõõmsameelne ja abivalmis inimene. Õpin uut informatsiooni läbi töötlemise väga kiiresti, olen korrektne ning täpne tööülesannete täitmisel.