

Services



Filip Cajthaml

Țara sau orașul preferat:	Czechia
Salariu :	De la 500 EUR
Programul de lucru	Ocuparea integrală
offer.cv.ready-to-relocate.label	common.yes.label

Descrierea CV-ului

Zkušený supevizor asistenční centrály

Experiență

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 – Pana acum

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.