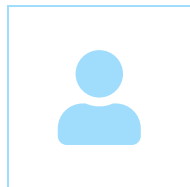


Education & training, Project Manager



Michaela Hamplová

Preferred country or city:	Czechia
Salary:	From 1500 EUR
Sector of activity	Science & education
Employment Type	Full time
Ready to relocate	Yes

CV content description

Dobrý den, hledám práci po mateřské dovolené - projektový vedoucí nebo školitel/designér. Preferuji plný úvazek s možností flexibilní pracovní doby nebo možnosti částečně pracovat z domova.

Experience

01.05.2000 – 01.02.2002

Český Mobil a.s., Praha

Customer Service Representative

Péče o stávající zákazníky – telefonní operátor Zadávání dat do databází, řešení reklamací Podpora nových zaměstnanců - týmová práce

01.04.2005 – 01.02.2008

Vodafone Czech Republic a.s., Praha

Facilitator/Designer

Spolupráce na vytvoření interní univerzity Vzdělávání všech zaměstnanců Vodafone CZ – prodejní dovednosti, zákaznický servis, produktová školení Vytvoření a vedení kurzu Prezentačních dovedností Vytváření školících materiálů pro zaměstnance společnosti Vytváření kreativních cvičení (vzdělávací hry, role plays) Sledování kvality školení a poskytování zpětné vazby Koučink nových trenérů

01.03.2008 – 01.08.2011

Vodafone Czech Republic, a.s., Praha

Sales & Customer care Project Leader

Vedení projektů za oddělení Prodej a péče o zákazníky – nové tarifní plány, Vánoční nabídky a další Implementace Siebel CRM – prosazování požadavků oddělení Prodeje a péče o zákazníky při přechodu na tento systém Vedení projektového týmu Organizace a vedení schůzek Plánování návaznosti aktivit Prosazování zájmů oddělení Prodeje a péče o zákazníky v nových projektech Příprava podkladů pro školení nových produktů a služeb Pravidelné prezentace ředitelům a viceprezidentům společnosti Komunikace s dodavateli (IBM, Accenture)

01.03.2002 – 01.03.2005

Vodafone Czech Republic a.s., Praha

Sales & Customer care Trainer

Školení nových i stávajících zaměstnanců – hodnoty, strategie, systémy, produkty a služby, komunikační a prodejní dovednosti eLearning – tvorba a vyhodnocování znalostních testů, tvorba školení/samostudií Příprava a realizace programů konferencí ze strany CC a Sales Školení zaměřená na spokojenost zákazníka a zákazníkův zážitky Tvorba školení zaměřených na komunikační a prodejní dovednosti Tvorba školení nových produktů a služeb Vytváření školících materiálů – design, kreativní cvičení Školení manažerů oddělení prodeje a péče o zákazníky Návštěvy na prodejnách, hodnocení hovorů prodejců Vytváření vzdělávacích workshopů pro manažery oddělení prodeje a péče o zákazníky