

# Services



## Filip Cajthaml

Preferred country or city: Czechia  
Salary: From 500 EUR  
Employment Type: Full time  
Ready to relocate: Yes

### CV content description

Zkušený supevizor asistenční centrály

### Experience

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 – Till the present day

**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.