

**Марина Андреевна Николаева**

Моб. тел.: 8-903-\*\*\*-\*\*-\*\*;\*; e-mail \*\*\*\*@mail.ru

Цель: Позиция **аналитика в средней/крупной компании**, позволяющая применить аналитические способности и навыки по разработке, внедрению и продвижению услуг.

**Ключевые навыки и компетенции:**

- Опыт руководящей работы, навыки разработки принципов и стандартов работы подразделения
- Опыт работы с клиентами, опыт прямых продаж
- Владение принципами продвижения банковских услуг
- Высокие аналитические способности, умение собирать и структурировать большие объемы информации
- Навыки составления обзоров и аналитических отчетов для руководства и сотрудников, отслеживание продаж по клиентам/отделу
- Мониторинг рынка, анализ основных событий и тенденций на рынке, анализ конкурентной среды (ассортимент, цены, наличие, мероприятия по продвижению, технология работы и т.д.)
- Навыки аналитической работы с большим ассортиментом (свыше 500 наименований)
- Владение принципами построения ассортиментной и ценовой политики, принципами проведения маркетингового анализа, методиками анализа внешней среды
- Прогнозирование продаж, подготовка мероприятий по выполнению прогнозов продаж, анализ неудовлетворенного спроса, оперативная корректировка прогнозов
- Знание процедуры осуществления закупок, знание систем учета ТМЦ

**Профессиональный опыт:**

**10.2006 – настоящее время** ОАО АКБ «При \*\*\*\*», создан в 1994 году, входит в число крупнейших региональных банков страны, численность персонала – свыше 500 человек, www.\*\*\*\*bank.ru

*Начальник отдела поддержки держателей карт* Управления пластиковых карт

- Текущее руководство самостоятельным подразделением (7 человек в прямом подчинении)
- Организация консультационной поддержки клиентов банка по вопросам обслуживания пластиковых карт
- Разработка, оптимизация и внедрение стандартов обслуживания клиентов в разрезе функционала подразделения
- Контроль качества обслуживания клиентов
- Сбор информации и анализ поступающих запросов клиентов
- Подготовка еженедельных и ежемесячных отчетов по результатам работы подразделения
- Организация и контроль ведения клиентской базы данных карточных счетов
- Мониторинг обслуживания пластиковых карт, задолженности по карточным счетам
- Разработка описания рекламных материалов (буклеты, листовки, визитки) по предлагаемым банком карточным продуктам
- Разработка нормативных документов
- Решение кадровых вопросов, подготовка обучающего материала, организация и проведение обучения в подразделении, численностью 7 человек

**Основные результаты, достижения:**

- Разработка принципов консультационной поддержки клиентов банка по вопросам пластиковых карт, приведшая к повышению качества обслуживания клиентов, минимизации времени в 2 раза, затрачиваемого на решение поступающих от клиентов вопросов
- Увеличение положительных отзывов клиентов о работе подразделения на 27%

**04.2006 – 10.2006 ОАО АКБ «При\*\*\*\*»**

*Специалист отдела поддержки держателей карт* Управления пластиковых карт

- Осуществление консультационно-информационной поддержки клиентов банка по вопросам открытия, использования, обслуживания международных пластиковых карт
- Работа с клиентами в области продажи карточных продуктов банка
- Ведение базы данных карточных счетов в программном обеспечении банка
- Ведение досье держателей карт
- Подготовка ежедневных отчетов по результатам своей работы

*Основные результаты, достижения:*

- Разработка и внедрение принципов ведения и учета документации по карточным счетам, приведшая к повышению удобства работы с документами и сокращению времени, затрачиваемого на данный вид работы, на 50%
- Назначение на должность руководителя отдела через 6 месяцев работы в должности специалиста

**05.2000 – 01.2006 ООО Медико-стоматологическая клиника «Импл\*\*\*\*»**, одна из крупнейших в своей области компаний Владивостока, основана в 1994 году, представлена филиальной сетью в г. Владивостоке, [www.\\*\\*\\*\\*dent.ru](http://www.****dent.ru)

Менеджер по связям с общественностью

(должностные обязанности и достижения предоставляются по требованию)

**Образование:**

2004 – 2007 Дальневосточный государственный университет, Институт дополнительного профессионального образования, диплом по специальности «Финансы и кредит», квалификация «Экономист»

1998 – 2003 Дальневосточный государственный технический университет, Институт экономики и управления, диплом по специальности «Связи с общественностью», квалификация «Специалист по связям с общественностью»

**Дополнительное образование:**

08 октября 2006 года Тренинг «Практикум телефонного общения», Дальневосточный консалтинговый центр «Партнер»

11 мая 2008 года Тренинг «Основы эффективного управления персоналом и своим рабочим временем», Дальневосточный консалтинговый центр «Партнер»

**Дополнительная информация:**

Английский язык: Pre-Intermediate 2

Уверенный пользователь ПК: полный пакет MS Office, CorelDRAW, Photoshop,

Модули работы с пластиковыми картами: TranzWare Online Fimi, TranzWare Retail,

Модуль работы с платежными терминалами eKassir

Водительские права: кат. "B", имею личный автомобиль

**Личные сведения:**

Дата рождения: \*\*.\*\*.1981

Гражданство: РФ

Проживание: г. Владивосток

Готовность к командировкам и переезду

Личностные характеристики: аналитический склад ума, обучаемость, ответственность, коммуникабельность, нацеленность на результат, пунктуальность

**Рекомендации предоставляются по запросу**

