

Alina Malinowska

Manager

Dane osobowe

E-mail
malinowa.alina@gmail.com

Numer telefonu
+48 512 443 119

Umiejętności

Znajomość systemów i aplikacji: JIRA, Confluence, Cludo, e-learning, Tableau, HRappka, Bitrix24;

Orientacja na realizację zadań oraz na pracownika

Planowanie i myślenie strategiczne, zdolności analityczne

Wysoko rozwinięte kompetencje komunikacyjne i organizacyjne

Zdolności przywódcze i zarządzania zespołem

Kreatywność i otwartość na nowe rozwiązania, autorskie rozwiązania

Umiejętność rozwiązywania konfliktów i odnalezienia się w trudnych sytuacjach

Umiejętność pracy pod presją czasu

Wielozadaniowość i inicjatywa

Sprawne wdrożenie zmian i zarządzanie zespołem zdalnym

Szybkie podejmowanie i wdrożenie decyzji

Szybkie reagowanie w sytuacjach kryzysowych

Języki obce

Język litewski ★★★★★

Język rosyjski ★★★★★

Język angielski ★★★★★

Język ukraiński ★☆☆☆☆

Doświadczenie

2022-06-
obecnie

Kierownik call/contact Center

AP Solano, Góra Kalwaria

- Tworzenie strategii rozwoju i funkcjonowania Contact/Call Center
- Systematyzacja pracy i rozwój Działu CC
- Tworzenie, automatyzacja i dostosowanie narzędzi do działania działu
- Stawianie i kontrola realizowanych celów
- Analiza i raportowanie bieżącej sytuacji/zapotrzebowań
- Utrzymywanie relacji z Partnerem Biznesowym

2012-10
- 2022-03

Team Manager zespołów międzynarodowych (m. in. Litwa, Łotwa, Estonia, Rosja, Chorwacja, Słowenia)

BPO Poland, Warszawa

- Zarządzanie grupą 20-30 konsultantów
- Nadzór nad realizacją KPI oraz analiza wskaźników jakościowych i ilościowych podległych zespołów
- Podejmowanie działań adekwatnych do wyników analiz i celów
- Natychmiastowe rozwiązania w kryzysowych sytuacjach
- Motywowanie, rozwijanie i stałe podnoszenie efektywności zespołów przez coaching, spotkania indywidualne i grupowe oraz szkolenia
 - Maksymalizacja sprzedaży
 - Delegowanie zadań do podległych Supervisorów
- Zarządzanie harmonogramem zadań realizowanych przez zespoły
- Bieżące wsparcie konsultantów i weryfikacja poziomu realizacji, w tym ocena jakości rozmów, prowadzenie coachingów w celu poprawy jakości prowadzonych rozmów
- Przygotowywanie testów wiedzy, feedback
- Przygotowywanie raportów w arkuszu Excel dot. poziomu realizowanych KPI do Operation Managera
- Przygotowywanie prezentacji z analizą i wnioskami dot. skuteczności prowadzonych działań
- Nadzór nad realizacją celów sprzedażowych, usługowych i jakościowych na indywidualnych projektach obsługi Klienta
- Udział w procesie rekrutacji i onboarding nowych członków zespołu (ok.300)
- Onboarding nowych Team Leaderów
- Onboarding Supervisorów
- Komunikowanie i wdrażanie zmian wewnętrznych, systemowych, komunikacyjnych, proceduralnych i produktowych w podległych zespołach
 - Ścisła współpraca z działami: szkoleń, jakości, projektowym, reklamacji oraz Product Managerami

2012-10
- 2022-06

Tłumacz jęz. litewskiego

Business Process Outsourcing, Warszawa

- Tłumaczenie z języka polskiego i angielskiego na język litewski treści reklamowych i marketingowych, stron www o tematyce health&beauty, opisów i ulotek do produktów oraz materiałów szkoleniowych
- Opracowanie, korekta i edycja tekstów o różnej tematyce

2019-02
- 2022-03

Lektor jęz. litewskiego (dorywczo)

B.P.O. International, Warszawa

Nagrywanie treści reklamowych, komunikatów i zapowiedzi w jęz. litewskim

2012-08
- 2012-10

Konsultant ds. obsługi klienta

BPO Poland, Warszawa

Wielokanałowa sprzedażowa obsługa klienta w języku litewskim i rosyjskim

2010-09 - 2011-01	Manager ośrodka szkoleniowego <i>Szkolenia-Sale.pl, Warszawa</i> Prowadzenie ośrodka szkoleniowego, organizacja szkoleń i konferencji, współpraca z firmami zewnętrznymi, prowadzenie dokumentacji
2010-05 - 2010-09	Office Manager <i>KmSoftware Usługi Programistyczne i Szkoleniowe, Warszawa</i> Kompleksowa organizacja szkoleń i harmonogramu, sporządzanie wewnętrznych aktów prawnych, prowadzenie podatkowej księgi, współpraca z zewnętrznymi firmami
2010-03 - 2010-05	Konsultant ds. rekrutacji <i>Cigno Consulting Sp. z o. o., Warszawa</i> Headhunting na st. Dyrektora Generalnego jednej z największych firm produkcyjnych na Litwie, tłumaczenie dokumentów i rozmów
2006-05 - 2007-07	Asystentka Zarządu (po reorganizacji firmy) <i>Aluglass Group S. A., Warszawa</i>
2004-02 - 2006-05	Koordynator współpracy zagranicznej <i>Aluglass Group S. A., Warszawa</i> <ul style="list-style-type: none"> • Wszechstronna koordynacja współpracy pomiędzy główną siedzibą w Warszawie a spółką córką w Kaliningradzie „Alugrup”
2002-10 - 2003-11	Obsługa centrum konferencyjnego <i>Hotel "Le Meridien Villon" (5 gwiazdek), Wilno</i>

Wykształcenie

1997-10 - 2002-07	Prawo, Studia magisterskie <i>Uniwersytet w Białymstoku, Białystok</i>
----------------------	--

Szkolenia i warsztaty

2022-01	<i>Zachowania pasywno-agresywne – trudny członek zespołu</i>
2021-11	<i>Narzędzia do tworzenia wizji i angażowania zespołu</i>
2021-10	<i>Przywództwo sytuacyjne; Komunikacja w trudnych sytuacjach</i>
2021-09	<i>Zarządzanie zespołem; Budowanie autorytetu Lidera</i>
2021-08	<i>Zarządzanie priorytetami i celami; Praca w środowisku interkulturowym</i>
2020-09	<i>4-modułowe szkolenie sprzedażowe (wrzesień-styczeń)</i>
2018-04	<i>Skuteczny coaching</i>
2017-05	<i>Zarządzanie sobą w czasie (3-dniowe)</i>
2014-09	<i>Kompleks 10 szkoleń dla team leaderów (wrzesień-lipiec)</i>

Inne

Prawo jazdy kategorii B