



**Datele de contact sunt contra cost. Detalii aici: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>**

## Руководитель по туризму

### Despre mine

Инициативная и ответственная. Ставлю цели и добиваюсь их. Умею работать с большим объемом информации и эффективно ее структурировать. Выстраиваю и поддерживаю продуктивное взаимодействие с партнерами, коллегами и подчиненными.

Ведение переговоров

Английский язык

Управленческая отчетность

Аналитика продаж

Мотивация персонала

Административное управление

Управление продажами

Адаптация персонала

Подбор персонала

Руководство коллективом

Управление командой

Обучение и развитие

Контроль исполнения решений

Управление персоналом

Продвижение бренда

Обучение персонала

Agile Project Management

Scrum

Управление проектами

Управление продуктом

Проектный менеджмент

Проведение презентаций

Системный подход

Управление временем

Организаторские навыки

Kanban

Управление процессами

Управленческие навыки

Внутренние коммуникации

Организационные навыки

### Experiența profesională

- 👤 41 ani
- ♀ Feminin
- 📍 Chișinău
- 💰 30 000 MDL

### Preferințe

- Full-time

### Limbi

- **Română** · Elementar
- **Rusă** · Fluent
- **Engleză** · Comunicare

### Permis de conducere

Categoria: B

**Генеральный директор** · ООО "МореиКо" · Санкт-Петербург

*Martie 2020 - Martie 2023 · 3 ani*

Организация турагентства с нуля.

Создание и управление интернет проектами: сайт, социальные сети, реклама и СММ продвижение.

Постановка задач и контроль их исполнения. Отслеживание дедлайнов. Составление ТЗ по созданию представительского сайта компании и интеграции с поисковыми агрегаторами.

**Управляющая сетевым турагентством** · ООО "Интеллект" · Санкт-Петербург

*Februarie 2019 - Aprilie 2020 · 1 an 3 luni*

Создание и управление интернет проектами: сайт, социальные сети, реклама и СММ продвижение. Постановка задач и контроль их исполнения внутренними и сторонними исполнителями. Отслеживание дедлайнов. Составление ТЗ по созданию представительского сайта компании и интеграции с поисковыми агрегаторами и платежными сервисами. Взаимодействие со сторонними организациями по маркетингу и продвижению. Настройка CRM и прав доступа, автоматизация процессов.

Создание централизованной компании, состоящей из 8 офисов и управление ею. Регулярная отчетность перед собственником бизнеса. Контроль качества обработки заявок и предоставления услуг по подбору и бронированию. Контроль и анализ показателей конверсии и маржинальности.

Разработка и внедрение регламентов работы. Организация обучающих мероприятий для сотрудников. Разработка и внедрение эффективной системы мотивации сотрудников. Разрешение конфликтных ситуаций. Управление продажами и формирование коллективизма в рамках компании. Найм сотрудников и ввод их в работу.

**Генеральный директор/ Управляющая сетевым турагентством** · ООО «КВК-Эдем», офисы Слетать.ру · Москва

*Iulie 2018 - Decembrie 2018 · 6 luni*

Создание и управление интернет проектами: сайт, социальные сети, реклама и СММ продвижение.

Составление и контроль дорожной карты. Постановка задач и контроль их исполнения внутренними и сторонними исполнителями. Отслеживание дедлайнов. Написание ТЗ по созданию новой CRM, интеграции ее с телефонией, поисковым агрегатором и платежными сервисами. Взаимодействие со сторонними организациями по маркетингу и продвижению. Настройка имеющейся CRM-системы, автоматизация процессов.

Регулярная отчетность перед собственником бизнеса. Контроль качества обработки заявок и предоставления услуг по подбору и бронированию. Контроль и анализ показателей конверсии и маржинальности.

Разработка и внедрение регламентов работы. Организация обучающих мероприятий для сотрудников. Разработка и внедрение эффективной системы мотивации сотрудников. Разрешение конфликтных ситуаций. Управление продажами и формирование коллективизма в рамках компании. Найм сотрудников и ввод их в работу.

### **Руководитель группы офисов · Алоха · Санкт-Петербург**

*Ianuarie 2018 - Mai 2018 · 4 luni*

Ежедневная постановка задач и контроль их выполнения. Развитие и увеличение продаж в вверенных мне офисах. Принимала участие в обучении персонала продажам тур.продукта с нуля. Разрешение конфликтных ситуаций. Составление графика работ, отпусков и рекламников. Еженедельная отчетность по сотрудникам моей группы офисов.

Я увеличила продажи в своих офисах, подняла профессиональный уровень вверенных мне сотрудников, а также принимала активное участие по координации взаимодействия с партнерами компании.

### **Топ-менеджер. Управляющая команда розничной сети. · Матрешка-Тур Северо-Запад · Санкт-Петербург**

*Noiembrie 2017 - Ianuarie 2018 · 3 luni*

Полное руководство четырьмя (из восьми) офисами розничной сети Туроператора Матрешка. Развитие продаж розничной сети. Взаимодействие с партнерами, заключение договоров со сторонними туроператорами. Ежедневная отчетность перед Исполнительным директором. Создание и контроль регламента действия в условиях кризисной ситуации. Разработка вариантов выхода из кризисной ситуации.

### **Руководитель по продажам / Управляющая сетевым турагентством · Франчайзинговое турагентство 1001 Тур · Санкт-Петербург**

*Martie 2017 - Noiembrie 2017 · 9 luni*

Создание и управление интернет проектами: сайт, социальные сети, реклама и СММ продвижение. Постановка задач и контроль их исполнения внутренними и сторонними исполнителями. Отслеживание дедлайнов. Составление ТЗ по созданию представительского сайта компании и интеграции с телефонией, поисковыми агрегаторами и

платежными сервисами. Взаимодействие со сторонними организациями по маркетингу и продвижению. Настройка CRM и прав доступа, автоматизация процессов работы с заявками.

Взаимодействие с партнёрами, разработка и продвижение совместной акционной политики и обучающих мероприятий. Контроль и анализ показателей конверсии и маржинальности. Управление рекламными источниками и продажами, системой распределения заявок. Контроль отделом продаж и отделом качества. Создание и эффективное развитие HR бренда компании. Разработка и внедрение корпоративной культуры компании. Ежемесячный анализ показателей и отчетность перед учредителями. К достижениям отношу увеличение ключевых финансовых показателей до четырехкратного объема относительно аналогичного периода прошлого года.

Разработка и внедрение регламентов работы и взаимодействия между отделами. Подбор персонала, введение в работу и адаптация новых сотрудников. Формирование коллективизма, традиций и наставничества в рамках компании. Организация и кураторство обучения и постоянного повышения квалификации сотрудников компании. Разрешение конфликтных ситуаций.

## **Руководитель по продажам / Управляющая сетевым турагентством · ЗаПутевкой · Санкт-Петербург**

*Aprilie 2016 - Martie 2017 · 11 luni*

Создание и управление интернет проектами: социальные сети, реклама и СММ продвижение. Постановка задач и контроль их исполнения внутренними и сторонними исполнителями. Отслеживание дедлайнов. Составление ТЗ по созданию новой CRM. Взаимодействие со сторонними организациями по маркетингу и продвижению. Настройка имеющейся CRM системы ведения заявок, организация Kanban подхода в ней. Автоматизация процессов по сопровождению продаж и оплат. Составление и контроль дорожной карты.

Координация работы 32 офисов компании, выставление и достижение плановых показателей, распределение заявок, контроль за качеством и скоростью обработки заявок. Участие в разработке и реализации рекламных кампаний как в целом по сети туристских агентств, так и направленных строго по регионам. Создание и поддержка HR бренда компании. Разработка стандартов качества обслуживания клиентов, продаж и пост-продажной работы с клиентом. Координация продаж по 4-м городам: Санкт-Петербург, Москва, Екатеринбург и Казань.

Набор новых сотрудников и введение их в рабочий процесс, согласно регламенту и принципам качества компании. Помощь в адаптации новых сотрудников. Создание и внедрение системы наставничества в компании. Разрешение конфликтных ситуаций и "пересечений" между менеджерами по продажам. Разрешение конфликтных ситуаций с клиентами. Составление рабочих графиков, графиков отпусков.

К своим достижениям отношу увеличение продаж как в целом по компании, так и в отдельных регионах, открытие офисов в новых городах, создание и поддержание сплоченности и продуктивной рабочей атмосферы во всем коллективе.

### **Менеджер по туризму** · ЗаПутевкой · Санкт-Петербург

*Aprilie 2015 - Aprilie 2016 · 1 an 1 lună*

Поиск, подбор и продажа туристических путевок, работа с сайтом, онлайн-консультантом, развитие группы в ВКонтакте. Продажа туров на поток.

### **Менеджер по продажам** · Единый центр новостроек Тренд · Санкт-Петербург

*Octombrie 2014 - Martie 2015 · 5 luni*

Консультирование по строящейся недвижимости и застройщикам, подбор лучшего варианта строящейся недвижимости для клиента и продажа, взаимодействие с отделами бронирования, показов и подписания договоров и ипотечным центром.

### **Старший менеджер по туризму** · ООО "Альтера СПб" · Санкт-Петербург

*Iulie 2013 - Septembrie 2014 · 1 an 3 luni*

Поиск, подбор и продажа туристических путевок (преимущественно Пегас), оформление итальянских виз через Итальянский визовый центр, бронирование отелей по всему миру, составление и продажа индивидуальных туров, развитие отдела продаж туристического продукта.

## **Studii: Superioare**

**РГПУ им. А.И. Герцена, Санкт-Петербург**

*Absolvit în: 2006*

Facultatea: Социальных наук

Specialitatea: Политолог