

# Životopis



## OSOBNI PODACI

### Ime

Sanja Marić

### Adresa

Zagreb

### Broj telefona

+385981234123

### Adresa e-pošte

primjer@cvmaker.hr

## VJEŠTINE

korisnička služba ● ● ● ● ●

vođenje tima ● ● ● ● ●

obuka zaposlenika ● ● ● ● ●

odnosi s klijentima ● ● ● ● ●

poboljšanje procesa ● ● ● ● ●

analiza podataka ● ● ● ● ●

izvještavanje ● ● ● ● ●

odnosi s dionicima ● ● ● ● ●

## PROFIL

Motivirana profesionalka s područja brige o korisnicima s više od 10 godina iskustva u vođenju timova u užurbanim okruženjima. Dokazano uspješna u obučavanju, motiviranju i vođenju timova u cilju postizanja poslovnih ciljeva, ali i za razvoj osobne karijere. Osposobljena sam za poboljšavanje internih procesa pretvaranjem kvalitetnih informacija u strateške poslovne aktivnosti te imam izražene vještine vezane uz rješavanje problema, komunikaciju i vođenje tima.

## RADNO ISKUSTVO

2016 - Trenutačno	<b>Voditeljica korisničke službe</b> <i>Osiguranje d.d., Zadar</i> <p>Vodim, motiviram i upravljam timom od 15 agenata korisničke službe u cilju pružanja pomoći kod osiguranja poslovnim klijentima. Nadzirem svakodnevnu učinkovitost tima te sam odgovorna za izradu dnevnih, tjednih i mjesečnih izvještaja za viši menadžment. U komunikaciji sam s vanjskim dionicima kako bismo učinkovito rješavali probleme te sudjelujem na strateškim sastancima u cilju određivanja napretka i vizije kompanije.</p>
2016	<b>Agentica korisničke službe</b> <i>Nova osiguravajuća kuća d.d., Zadar</i> <p>Bila sam zadužena za pružanje podrške i sveobuhvatnih informacija o proizvodima i uslugama kako bi osigurala visoku razinu zadovoljstva korisnika. Savetovala sam klijente u pogledu kratkoročnih osiguranja i rješavala žalbe, a istovremeno pomagala kod bilježenja osobnih podataka. Surađivala sam s upravom u cilju pravovremenog rješavanja problematičnih situacija i provodila tjedne sastanke kako bi povećala zadovoljstvo i tima i klijenata.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>rješavala više od 15 tiketa dnevno</li><li>vodila sam praktičnu obuku o upravljanju odnosima s klijentima, upravljanju vremenom te upravljanju tiketima</li><li>u partnerstvu s upravom sam provodila procese poboljšanja i uvela novi sustav praćenja kako bi se spriječile buduće eskalacije</li></ul>

## OBRAZOVANJE

2006 - 2010	<i>XII. gimnazija, Zagreb</i>
-------------	-------------------------------

## CERTIFIKAT

	<b>Položen ispit za obavljanje poslova distribucije osiguranja i/ili distribucije reosiguranja</b>
--	--