

Katarina Vasković

Motivisan profesionalac sa više od 10 godina iskustva u korisničkoj podršci, od čega poslednjih šest godina vodim tim u sektoru osiguranja. Iskustvo u obuci, motivisanju i usmeravanju tima ka ostvarenju poslovnih ciljeva i ličnom razvoju zaposlenih. Imam sposobnost da na osnovu podataka i povratnih informacija klijenata unapredim interne procese, uz razvijene veštine rešavanja problema, komunikaciju i rad sa ljudima.

Radno iskustvo

Vođa tima korisničke podrške

feb 2020. - Sadašnjost

Kosmaj Osiguranje, Beograd

Vodim i koordiniram tim od osam savetnika korisničke podrške koji pružaju podršku poslovnim klijentima u oblasti kratkoročnog osiguranja. Sarađujem sa sektorima prodaje i likvidacije šteta na rešavanju složenijih zahteva.

- Osmislila i sprovela program uvodne obuke za nove savetnike.
- Pripremam mesečne i godišnje izveštaje za rukovodstvo.
- Učestvujem na sastancima o planiranju rada u drugim sektorima.

Savetnik korisničke podrške

jul 2015. - jan 2020.

Vidikovac osiguranje

Pružanje informacija o proizvodima i uslugama osiguranja putem telefona i imejla. Savetovala sam klijente o kratkoročnom osiguranju i postupku prijave štete i ažurirala njihove podatke u sistemu.

- Odgovarala na prosečno 35 poziva i imejlova dnevno.
- Izabrana da držim interne obuke za nove kolege iz rada sa klijentima i obrade zahteva.

Agent kontakt centra (rad preko omladinske zadruge)

2013. - 2015.

Panonija telekom, Beograd

- Odgovarao na upite korisnika o računima, tarifnim paketima i tehničkim problemima.
- Redovno ispunjavao mesečne ciljeve za broj rešenih poziva.

Obrazovanje

Ekonomski tehničar

sep 2008. - jun 2012.

Srednja ekonomska škola, Beograd

Sertifikati

Ovlašćenje za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju

2016

- Vrste osiguranja, uslovi polisa i postupak prijave štete
- Prava i obaveze osiguranika i zastupnika
- Omogućava samostalno savetovanje klijenata i zaključivanje ugovora o osiguranju

Lični podaci

Ime
Katarina Vasković

Imejl
primer@cvmaker.rs

Veštine

- Korisnička podrška
- Analiza podataka
- Vođenje tima
- Odnosi sa klijentima
- Praćenje učinka tima
- Obuka i mentorstvo novih zaposlenih
- Unapređenje procesa rada
- Izveštavanje
- Saradnja sa drugim sektorima