



Пенка Николова

Професионален опит

СЕПТЕМВРИ 2020 - ДО МОМЕНТА

Експерт дистанционно обслужване на клиенти, Уникредит булбанк АД

Велико Търново , Бизнес сектор: Банки и кредитиране, Размер на компанията: над 300, Заплата:

Продажба и консултация относно потребителски кредити, ипотечни кредити, кредитни карти, овъдрафт, застраховки и спестовни продукти.

Обслужване по телефон на физически и юридически лица, електронна поща и web chat канал на клиенти, ползващи продукти и услуги на банката.

Изготвяне на оферти за потребителско и ипотечно кредитиране. Консултации на клиенти относно депозити, спестовни планове и инвестиции.

Изготвяне на договори за ползване на банкови продукти и услуги от клиентите. Своевременно съдействие при отстраняване на проблеми при онлайн банкиране на клиентите.

Изготвяне на различни видове отчети и справки, информация за вътрешни цели на Банката;

Актуализация на лични данни.

Администриране на постъпилите обаждания в специализиран софтуер;

Организация, регистрация и ескалиране на проблеми, отнасящи се до продуктите и услугите на Дружеството.

Пряко следене на клиентска удовлетвореност.

МАРТ 2020 - СЕПТЕМВРИ 2020

Администратор в онлайн магазин, Фирма "Арт"

Велико Търново , Бизнес сектор: Търговия, Размер на компанията: 5 - 10, Заплата:

Продуктова фотография, обработка на снимки и описание на съответните продукти. Копирайтинг. Работа с <https://www.nopcommerce.com/>.

АПРИЛ 2012 - СЕПТЕМВРИ 2020

Специалист комуникации и мрежа за данните, Българска телекомуникационна компания/ Виваком

Велико Търново, Бизнес сектор: Телекомуникации, Размер на компанията: над 300, Заплата:

Център за управление и координация на екипи/
Технически отдел

Организация на работният процес на техническите екипи.

Проверка и анализ в Информационните системи. Следене за качествено обслужване на клиентите.

Ежедневен контакт с вътрешни и външни клиенти, прозвъняване на постъпилите заявки.

Извършват се предварителни тестове на услугата (в зависимост от заявката и при необходимост) чрез определени WEB и други приложения. Основни познания във Файбър мрежата на компанията.

Дата на раждане:

Пол: Жена

Гражданство: България

В момента живея в: Велико Търново/
България

Контакти



Езици

Майчин Език: Български

Езици: Английски (Средно), Руски
(Средно)

... виж повече в секция Езици

Умения

Управлявал хора: Да (10)

Компютърни умения: Работа с Word, Excel, Офис пакет, работа в специализирани системи, Lightroom, Photoshop, Corel draw, Indesign, Illustrator ...

... виж повече в секция Компютърни умения

Умения: Прецизна, комуникативна, перфекционист в работата си. Бързо адаптивна и учеща се. Умения за работа в екип. Умения за работа ...

... виж повече в секция Умения

Свидетелство за управление на МПС, категория: B

Проследяване заявките от постъпване по системите до тяхното успешно приключване.

Изготвяне на регулярни отчети и справки.

Спазване и прилагане на процесите и процедурите по отношение на разрешаването на проблемите на Виваком.

Работа в динамична среда спазване на зададените срокове. Приоритетно отстраняване на проблеми.

НОЕМВРИ 2011 - ЯНУАРИ 2012

**Специалист предпечатна обработка /по заместване/,
Университетско издателство "Св.св. Кирил и Методий"**

Велико Търново, Бизнес сектор: Образование, научна дейност, Размер на компанията: 100 - 300, Заплата

Коригира и обработва текстове по определените изисквания. Обработка на илюстрации и снимки в CorelDRAW, Photoshop.

МАРТ 2003 - ОКТОМВРИ 2011

продавач-консултант, Студио ООД

Велико Търново, Бизнес сектор: Търговия, Размер на компанията: 5 - 10, Заплата: 600 BGN

от - до

Длъжност

Образование

СЕПТЕМВРИ 2018 - СЕПТЕМВРИ 2019

Графичен дизайн, УЦ "Мултитрейн"

София, Степен/Ниво: Професионално

Описание/основни предмети: В курсът се изучава работа с програми Photoshop, Adobe Illustrator, Corel draw, Indesign и др. Придобиват се основни знания в областта на графичния дизайн и предпечатна обработка .

ОКТОМВРИ 2011 - ЮЛИ 2012

Масови комуникации и журналистика, ВТУ Св. св. "Кирил и Методий"

Велико Търново, Степен/Ниво: Магистър

СЕПТЕМВРИ 2006 - ЮЛИ 2011

Книгоиздаване, ВТУ "Св. св. Кирил и Методий"

Велико Търново, Степен/Ниво: Бакалавър

СЕПТЕМВРИ 1993 - МАЙ 2001

Изобразително изкуство, СОУ "Емилиян Станев"

Велико Търново, Степен/Ниво: Средно Училище

ОКТОМВРИ 2023 - до

**Финансов контрол и външен одит, Стопанска академия
"Димитър А. Ценов"**

Свищов

Описание/основни предмети: В процеса на обучение се придобиват знания свързани с технологията на финансовия контрол, анализа на финансовите отчети, спецификите на процеса по събиране на доказателства в контролния процес,

вътрешния одит на банките и особеностите на оценката на качеството на контролната дейност.

Езици

Майчин Език: Български

Английски: Разбиране (Средно), Говорене (Средно), Писане (Средно)

Руски: Разбиране (Средно), Говорене (Средно), Писане (Средно)

Компютърни умения

Работа с Word, Excel, Офис пакет, работа в специализирани системи, Lightroom, Photoshop, Corel draw, Indesign, Illustrator ,Обработка на снимки Lightroom .
Умения за работа с клиенти. Умения за продажби на клиенти.

Умения

Прецизна, комуникативна, перфекционист в работата си. Бързо адаптивна и учеща се. Умения за работа в екип. Умения за работа в динамична обстановка. Спазване на срокове.

Курсове и Сертификати

Компютърна грамотност, Графичен дизайн, обработка на снимки в Lightroom, Умения за работа с клиенти. Умения за продажби на клиенти.

Антимонополни правила - Забранени споразумения и злоупотреби

Антимонополни правила - Обмен на чувствителна търговска информация

Финансови санкции 2022/

Електронен обучителен курс за застрахователни агенти и служители на застрахователни агенти 2022

Убеждаваща комуникация

Правила за поведение при терористичен акт 2022

Предотвратяване изпирането на пари

Превенция изпирането на пари: Работа със специфичен тип клиенти – ФЛ

Мерки за защита на конкуренцията

Предотвратяване на пазарни злоупотреби

Репутационен риск

Защита на потребителя

Банкови политики и правила за информационна сигурност

Информация за лични данни, съгласно Регламент ЕС 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета /Общ регламент за защита на данните

Операционен риск

Допълнителна информация

Желана заплата:

Предпочитана длъжност: служител, експерт, мениджър

МОТИВАЦИОННО ПИСМО

От Пенка Николова

УВАЖАЕМИ ГОДПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,

Пиша Ви, за да кандидатствам по обявената от Вас позиция Съдебен заседател в Окръжен съд с надеждата, че бих могла да отговоря на интересите и нуждите на организацията.

Обявената позиция представлява огромен интерес за мен, тъй като отдавна се интересувам от правораздавателната система и желая да стана част от нея.

Както ще видите от приложената автобиография, аз притежавам професионална квалификация Магистър в масовите комуникации, имам придобит трудов стаж повече от десет години в сферата на комуникациите.

Считам, че притежавам необходимите умения за посочената длъжност. Мотивирана съм по отношение на работата и съм готова да добия специфичните умения в изискваната област на Вашия сектор.

Надявам се, че ще имам възможността да се срещна лично с Вас за едно по-задълбочено интервю, на което Вие ще можете да оцените моята кандидатура. С удоволствие бих обсъдила длъжността на Съдебен заседател, за която считам, че притежавам необходимите умения.

С уважение:

Пенка Николова