

# Mariia Romanovska

---

Warszawa, mazowieckie | +48 576 242 312 | romanovskamariia8@gmail.com

## O mnie

Łączenie studiów dziennych z pracą na pełen etat było dla mnie szansą na rozwój. Wiedziałam, że w moim kierunku samo studiowanie nie wystarczy. Rozpoczęłam pracę jeszcze przed studiami i szybko okazało się, że bycie najmłodszą osobą w firmie nie zwalnia z odpowiedzialności. Customer Success nauczył mnie jednej rzeczy: bez danych nie da się niczego realnie poprawić ani w sprzedaży, ani w obsłudze klienta. Mimo że jako jedyna nie miałam wykształcenia kosmetologicznego, moje rekomendacje były trafne, a wyniki bardzo dobre. Każda osoba w zespole mówiła mi, że szybko się uczę. Rok do roku cele sprzedażowe rosły, więc musiałam szukać nowych sposobów działania. Wzięłam na siebie też marketing w zespole: analizy sezonowości, kampanie, reklamy, współpraca z wieloma działami. Dzięki tym działaniom udało się poprawić wyniki rynku polskiego, który wcześniej był dużo niżej niż ukraiński mimo większej sprzedaży ogólniej. Myślę, że właśnie konsekwencja i wyniki doprowadziły do mojego transferu do działu Analiz i Wdrożeń, gdzie oprócz zadań dla innych zespołów zajmuję się również analityką HR. HR to dla mnie połączenie twardych danych z miękkim kontekstem, często trzeba udowodnić coś, czego nie da się pokazać jednym wskaźnikiem. Umiem dopasować raporty czy prezentację do odbiorcy. Ktoś kto lubi wszystko wiedzieć dostanie ode mnie szczegółowe dane i obliczenia, a osoby zajęte zwęzły i prosty w zrozumieniu przekaz.

## Wykształcenie

### LICENCJAT | UNIwersytet Warszawski | DZIENNE

- Kierunek: Zarządzanie w e-gospodarce
- Praca dyplomowa: Sztuczna inteligencja w marketingu – zastosowanie do personalizacji treści

## Doświadczenie

### MŁODSZY ANALITYK DANYCH | COSIBELLA, WARSZAWA | 03.2025-OBECNIE | PEŁNY ETAT

#### (TRANSFER WEWNĘTRZNY Z DZIAŁU CUSTOMER SUCCESS)

- Tworzenie dashboardów w Power BI na potrzeby różnych działów firmy; monitorowanie kluczowych KPI, trendów i obciążeń zespołów, sprzedaży różnych kategorii produktowych. Łączenie danych z wielu źródeł (Excel/Sheets, SQL, dane operacyjne), tworzenie modeli danych oraz miar DAX.
- Odpowiedzialność za analitykę danych HR: opracowanie i monitorowanie wskaźników kosztowych, rekrutacyjnych, szkoleniowych oraz retencyjnych, przygotowywanie cyklicznych raportów dla zarządu.
- Umiejętność pracy przy niskim budżecie. Tworzenie automatyzacji w Google Sheets (Apps Script) m.in. automatyczna wysyłka bonów urodzinowych, wiadomości rocznicowych i komunikacji do pracowników.
- Praca nad badaniami pracowniczymi: Feedback 360, Pulse Check, ankiety benefitowe oraz ankiety satysfakcji i efektywności szkoleń, analiza wyników i przygotowanie rekomendacji.
- Opracowywanie prezentacji i raportów dla zarządu - wyniki analiz doprowadziły do rozszerzenia pakietu benefitów oraz uruchomienia wewnętrznego programu. eNPS wzrósł o 7 pkt kw/kw.
- Automatyzacja wysyłki ankiet poszkoleniowych do pracowników i liderów; zwiększenie liczby odpowiedzi z 5 do 30 miesięcznie dzięki usprawnieniu procesu i komunikacji.

## **CUSTOMER SUCCESS SPECIALIST | COSIBELLA | 08.2022-02.2025 | PEŁNY ETAT**

- Analiza zachowań i potrzeb klientów na rynkach PL/UA. Wyciąganie wniosków z danych dotyczących kontaktów, konwersji i zapytań w celu zwiększenia skuteczności rekomendacji produktowych.
- Współpraca z zespołem IT przy wdrożeniu aplikacji do generowania planów rekomendacyjnych, co skróciło czas oczekiwania klientów na konsultacje z 5 dni roboczych do 2 dni roboczych.
- Opracowanie i optymalizacja formularza konsultacyjnego oraz planów pielęgnacyjnych twarzy, które przyczyniły się do wzrostu marży netto o 266% r/r w porównaniu do obsługi telefonicznej i czatowej.
- Wdrożenie 30-minutowych konsultacji wideo (konwersja 54% vs 26% w konsultacjach mailowych), co przełożyło się na wzrost sprzedaży marek własnych o 238% r/r.
- Stworzenie formularza konsultacji trychologicznej z automatycznym doбором produktów do pielęgnacji włosów.
- Projektowanie i wdrażanie chatbotów (Manychat, Zowie): automatyzacja procesów FAQ, obsługi poza godzinami pracy oraz komentarzy i wiadomości w mediach społecznościowych; stworzenie chatbota w Telegramie na rynek ukraiński.
- Prowadzenie działań marketingowych na rynkach PL i UA w celu zwiększenia liczby konsultacji kosmetycznych. Za 2 lata przygotowałam 30+ materiałów wideo dla Instagram i Tiktok, e-book i opracowałam wraz z UX/UI landing page z kosmologami. Regularne prowadzenie i optymalizacja reklam Google Ads, Facebook Ads oraz banerów na stronie internetowej. Dzięki analizie danych sezonowych i koordynacji działań między działami wyniki sprzedaży w okresie letnim na poziomie zbliżonym do wyników wiosennych.

## **Umiejętności**

- Power BI: budowa dashboardów, modelowanie danych, relacje, podstawowa znajomość DAX
- SQL (podstawowy): proste zapytania
- Google BigQuery: praca ze środowiskiem, zapytania podstawowe
- Google Sheets + Apps Script: automatyzacje, wysyłka maili graficznych. Umiejętność pracy z AI w tym zakresie, ponieważ mam tylko podstawową znajomość Javascript, ale dużą kreatywność i chęć do tworzenia ciekawych rzeczy.
- Data Storytelling: tworzenie narracji opartych na danych, wizualizacje pod decyzje biznesowe.
- Prezentacje i raporty: tworzenie materiałów dla zarządu i działów operacyjnych.
- ManyChat, Zowie: tworzenie chatbotów, automatyczne scenariusze, FAQ.
- IdoSell: praca z platformą e-commerce, analityka produktów i zamówień.
- ClickUp: automatyzacje, dashboardy, analiza i monitorowanie realizacji zadań oraz KPI zespołów.

## **Szkolenia i certyfikaty**

- Storytelling danych. Mocni z HR
- Analize Data with SQL. Codecademy
- Power BI - analiza danych, tworzenie raportów, wizualizacji i dashboardów. ALX Academy
- Foundations of Digital Marketing and E-commerce. Google
- Analityka w HR. Prometheus
- Client Service. Laba
- Certyfikat znajomości języka polskiego na poziomie C1. Państwowa komisja ds. Poświadczania Znajomości Języka Polskiego jako Obcego
- Service Design. Socjomania
- Google Analytics 4. Socjomania
- Kurs "Umiejętności Jutra". Google

## **Języki**

Polski – poziom C1

Ukraiński – ojczysty

Rosyjski – C2  
Angielski – B2