

Mateusz Pękala



Kontakt

Adres e-mail:

mateuszpekala97@gmail.com

Telefon:

518486868

Adres:

Warszawa , Targowa 62/57B

Doświadczenie

Millennium Leasing Sp. z O.O.

07.2022 - Obecnie

Młodszy specjalista w Wydział Wsparcia Procesów Biznesowych

Opis stanowiska:n- Praca przy projekcie infolinii jako osoba koordynująca.n- Współpraca z członkami zarządu, pracownikami banku oraz konsultantami infolinii przy realizacji projektu.n- Realizacja oraz koordynowanie przebiegu prac nad wdrażaniem optymalizacji.n- Tworzenie i aktualizowanie manuala dla konsultantów infolinii. n- Analiza ruchu połączeń przychodzących na infolinię.n- Odsłuch rozmów na infolinii i analiza problemów klienta, typowanie rozwiązań na problemy klientów.n- Praca nad zwiększaniem jakości obsługi klienta na infolinii.

Millennium Leasing Sp. z O.O.

08.2021 - 07.2022

Młodszy specjalista w Zespole Ubezpieczeń

Opis stanowiska:n-Współpraca z brokerem ubezpieczeniowym.n-Weryfikacja oraz przygotowanie płatności do brokera za polisy klientów.n-Aktualizowanie danych w systemie bankowym z obszaru ubezpieczeń (np. import polis, zmiany metod płatności klientów, naliczanie i korekta opłat ubezpieczeniowych, tworzenie harmonogramów płatności za ubezpieczenie).n-Współpraca z innymi zespołami organizacji, w tym członkami zarządu.n-Tworzenie manuala z procesów Zespołu Ubezpieczeń.n-Dbanie o poprawność danych w systemie - import danych do systemu operacyjnego, aktualizacja danych.n-Praca przy projekcie wdrażania infolinii (koordynowanie pracy infolinii).

Millennium Leasing Sp. z O.O.

12.2019 - 08.2021

Pracownik Monitorowania Płatności

Opis stanowiska:n-Przygotowywanie zestawień oraz rozrachunków.n-Potwierdzanie sald kontrahentów.n-Sporządzanie opinii o współpracy dla klientów spółki.n-Analiza rozrachunków, wyjaśnianie rozbieżności sald.n-Praca przy dokumentach, wysyłka oraz ich archiwizacja.n-Obsługa klienta mailowa i telefoniczna.n-Udział w projekcie wdrożenia profesjonalnej infolinii do spółki.n-Opis projektu:nProjekt kwartalny, trzy osobowy, który miał na celu utworzenie i przeniesienie infolinii ze spółki leasingowej do banku oraz stworzenie nowego zespołu do obsługi klienta leasingowego. W ramach projektu analizowaliśmy i zbieraliśmy informacje, aby na ich podstawie wypracować najlepszy dla Millennium Leasing model obsługi klienta. Podczas projektu zostałem oddelegowany od swoich obowiązków i przez 3 miesiące opracowywałem z innymi pracownikami materiały szkoleniowe, proponowaliśmy usprawnienia organizacji oraz szkoliłem nowych pracowników, aby mogli jak najlepiej obsłużyć klientów telefonicznie oraz mailowo.

Wykształcenie

Uniwersytet Warszawski

Wydział Zarządzania

10.2019 - 07.2022

Kierunek studiów: Zarządzanie , spec. Zarządzanie w e-gospodarcie
Stopień naukowy: wyższy

Najważniejsze umiejętności

- Język angielski na poziomie średnio zaawansowanym
- Umiejętność szybkiego przyswajania wiedzy
- MS Office na poziomie średnio zaawansowanym
- Prawo jazdy kat. B



Podsumowanie

Oprócz wymienionego doświadczenia pracowałem przy sprzedaży, obsłudze klienta, jak i pracach fizycznych. W każdej pracy wywiązywałem się ze swoich obowiązków i byłem docenianym pracownikiem. W aktualnym miejscu pracy otrzymałem dyplom gratulacyjny od Zarządu spółki za zaangażowanie w pracy przy projekcie infolinii i w zespole ubezpieczeń.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu rekrutacji zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)