

NEVENA LAKIĆ



Lični podaci

- Ime**
Nevena Lakić
- Adresa**
Beogradska 23
Beograd, 11000
- Broj telefona**
+381600123584
- Imejl**
primer@cvmaker.rs
- Datum rođenja**
15.3.2004.
- Mesto rođenja**
Beograd
- Pol**
Žensko
- Vozačka dozvola**
B
- Nacionalnost**
Srpsko
- LinkedIn**
linkedin.com/in/nevenalacic

Veštine

- Korisnička podrška** ● ● ● ● ●
- Prezentacija proizvoda** ● ● ● ● ●
- Prodaja** ● ● ● ● ●
- Microsoft Office** ● ● ● ● ●
- Rešavanje reklamacija i pritužbi** ● ● ● ● ●
- Rad u CRM sistemima** ● ● ● ● ●

Jezici

- Srpski** ● ● ● ● ●
- Engleski** ● ● ● ● ●

Studentkinja treće godine u potrazi za part-time poslom u oblasti korisničke podrške i rada sa kupcima. Komunikativna, organizovana i usmerena na pružanje pozitivnog korisničkog iskustva, sa izraženim sposobnostima rešavanja problema i rada u dinamičnom okruženju. Iskustvo u održavanju urednog prodajnog prostora, dopuni proizvoda i kreiranju atraktivnih izloga, uz poseban fokus na kvalitetnu uslugu i zadovoljstvo kupaca.

Obrazovanje

Osnovne akademske studije – Menadžment 2023 - Sadašnjost
Fakultet organizacionih nauka, Univerzitet u Beogradu, Beograd

Obrazovni profil ekonomski tehničar sep 2019 - jun 2023
Ekonomsko-trgovinska škola, Beograd

Radno iskustvo

Prodajni savetnik apr 2024 - Sadašnjost
Sport Vision, Beograd

Kupcima pružala pomoć pri odabiru proizvoda i davala informacije o asortimanu, uz fokus na kvalitetnu uslugu i prijatno iskustvo kupovine. Radila na kasi i rukovala gotovinom, održavala urednost prodajnog prostora, vršila dopunu robe i učestvovala u organizaciji izloga i prezentaciji proizvoda. Saradivala sa timom u ostvarivanju dnevnih prodajnih ciljeva i efikasnom funkcionisanju prodavnice.

- Doprinela povećanju prodaje za 15% tokom sezonskih akcija i perioda pojačanog prometa
- Prepoznata od strane menadžmenta zbog profesionalnog odnosa prema kupcima i ostvarenih prodajnih rezultata

Asistent u digitalnom marketingu apr 2023 - apr 2024
Executive Digital, Beograd

Pružala podršku marketinškom timu kroz istraživanje tržišta, analizu konkurencije i pripremu sadržaja za društvene mreže, blog objave i promotivne materijale. Učestvovala u radu sa CRM sistemom, komunikaciji sa klijentima, organizaciji događaja i administrativnoj podršci tima.

- Doprinela povećanju angažovanja na društvenim mrežama kroz kreiranje sadržaja prilagođenog ciljnoj publici
- Sprovodila analizu konkurencije i istraživanje tržišta, čiji su rezultati korišćeni u planiranju marketinških aktivnosti

Dostupnost

Part-time (20–30h nedeljno)

Kursevi

HubSpot Customer Service Certification mar 2024 - mar 2024
HubSpot Academy

Završena samostalno pohađana online sertifikacija iz oblasti korisničke podrške, sa fokusom na efikasnu komunikaciju sa klijentima, rešavanje upita i pritužbi, kao i unapređenje celokupnog korisničkog iskustva. Stečeno praktično razumevanje najboljih praksi u radu sa korisnicima i osnovnih CRM procesa u korisničkoj podršci.