



Перфильев Дмитрий Алексеевич

Мужчина, 31 год, родился 8 июня 1993

+7 (707) 7756616

lontanomo@mail.ru — предпочитаемый способ связи

Проживает: Алматы

Гражданство: Казахстан, есть разрешение на работу: Россия, Казахстан

Готов к переезду, готов к командировкам

Желаемая должность и зарплата

IGaming Руководитель отдела продаж, контроля качества, обучения, КЦ, Операционный менеджер

Специализации:

- Другое
- Операционный директор (COO)
- Руководитель отдела продаж

Занятость: полная занятость

График работы: полный день, удаленная работа

Желательное время в пути до работы: не более часа

Опыт работы — 11 лет 1 месяц

Ноябрь 2024 —
Февраль 2025
4 месяца

NDA

Алматы

Услуги для населения

- Игровой бизнес

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)
- Разработка программного обеспечения

Head of Quality Control

Временный проект.

Сфера - IGaming.

Основные обязанности:

- Взял на себя полную перестройку отдела контроля качества с целью оптимизации структуры и процессов.
- Провёл оптимизацию работы отдела, улучшил существующие процессы и доработал систему работы, что позволило значительно повысить эффективность.
- Разработал и внедрил новую систему KPI, которая позволила стандартизировать процессы и обеспечить выход на ключевые показатели эффективности.
- Осуществил стандартизацию работы отдела, внедрив новые методики и подходы, что способствовало повышению производительности и качеству обслуживания.

Достижения:

- Реализованная система KPI и оптимизация работы привели к улучшению показателей эффективности и сокращению времени на выполнение стандартных процессов.

Август 2023 —
Июль 2024
1 год

NDA (IGaming)

Алматы

Руководитель отдела обучения и Контроля качества (IGaming)

Сфера - I Gaming

Команда: 26 специалистов (включая два отдела, около 150 человек)

Основные обязанности:

- Спустя успешное руководство отделом контроля качества, был предложен взять под управление отдел обучения, с целью оптимизации и улучшения существующих процессов.
- Провёл полную реструктуризацию отдела обучения, включая оптимизацию работы и пересмотр методик.
- Упразднил ненужные должности, заменив их на более компетентных специалистов, что позволило повысить эффективность работы и улучшить качество обучения.
- В подчинении находилось 26 человек в отделе обучения, при этом общий объём работы затрагивал около 150 сотрудников (включая оба отдела).
- Провёл полную переработку системы обучения, обновил весь обучающий материал и обеспечил переход на новую платформу (с Ispring на Moodle).
- Организовал создание более гибкой и удобной системы обучения для всех сотрудников компании.

Достижения:

- С помощью нового состава команды был достигнут высокий уровень эффективности и профессионализма в обучении сотрудников.
- Перевод на платформу Moodle обеспечил улучшение качества обучения и возможность более удобного отслеживания прогресса сотрудников.

Август 2022 —
Август 2023
1 год 1 месяц

NDA (IGaming)

Руководитель отдела контроля качества (IGaming)

Сфера: iGaming

Команда: 130+ специалистов, 5 руководителей направлений

Основные обязанности:

- Создал с нуля отдел контроля качества в сфере iGaming, включая все ключевые процессы, документы и структуру.
- Участвовал в масштабировании отдела: с одного сотрудника (себя) до команды из 10 человек за первые 3 недели, и до 130+ специалистов в дальнейшем.
- Лично проводил собеседования, подбирая персонал, писал и внедрял регламенты работы, должностные инструкции, регламенты взаимодействия между отделами.
- Разработал и внедрил форму оценки качества, форму апелляций, а также выстроил систему обратной связи и взаимодействия между отделами.
- Руководил направлениями контроля качества для: кол-центра, технической поддержки, работы с ключевыми клиентами, консьерж-сервиса, CPA и арбитража трафика.
- Управлял 5 руководителями направлений и более чем 130 специалистами, часть из которых работала локально в офисе, часть — удалённо по всему миру.
- Проводил постоянный контроль качества работы сотрудников, обучал персонал и руководителей направлений, улучшал процессы и повышал эффективность работы отдела.
- Создавал и регулярно корректировал карты качества обслуживания, составлял отчётность по всем направлениям по запросу руководства.

Чем занималась команда:

- Проверяла звонки и чаты с клиентами на соответствие стандартам качества.
- Вела и заполняла отчётность по каждому контакту с игроками.
- Предоставляла обратную связь каждому менеджеру индивидуально.
- Готовила заключения и рекомендации по улучшению клиентского сервиса.

Более подробную информацию не могу предоставить в связи с подписанным NDA.

Июнь 2022 —
Август 2022
3 месяца

NDA (IGaming)

Алматы

Бизнес-тренер

Сфера: IGAming

Команда: 45 сотрудников

Основные обязанности:

- Организовывал и проводил onboarding-тренинги для новых сотрудников двух отделов — технической поддержки и VIP отдела.
- Полностью отвечал за обучение продажам по телефону: обучал структуре продаж, разбирал каждый этап отдельно, проводил практические занятия.
- Курировал развитие сотрудников, вел регулярную отчетность по прогрессу, эффективности и зонам роста.
- Анализировал отчеты отдела качества, проводил групповую и индивидуальную работу над ошибками по итогам анализа звонков.
- Руководил отделом технической поддержки, обеспечивал его стабильную и эффективную работу.

Достижения:

- Когда я пришёл в компанию, отдел находился на этапе формирования. Я принимал участие в собеседованиях и наборе сотрудников.
- Удалось с нуля сформировать сильную команду — большинство сотрудников успешно прошли обучение и продолжают стабильно показывать высокие результаты.

Сентябрь 2021 —
Март 2022
7 месяцев

Аксель, Группа компаний

Санкт-Петербург, www.axsel-group.ru

Автомобильный бизнес

- Легковые, грузовые автомобили, мототехника, автобусы, троллейбусы (производство)
- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)
- Легковые, грузовые автомобили, мототехника, автобусы, троллейбусы (продвижение, оптовая торговля)

Руководитель отдела продаж автомобилей с пробегом

Управление менеджерами по продажам, 12 человек. Определение ценового рынка и ценовой политики компании. Отчетность по марже и доходности направления. Проведение обучения для сотрудников, еженедельные планерки. Мотивация сотрудников, не материальная. Участие в отборе и найме персонала.

Ноябрь 2020 —
Июль 2021
9 месяцев

АО Бахус

Алматы

Продукты питания

- Алкогольные напитки (продвижение, оптовая торговля)

Супервайзер торговых представителей

Контроль работы торговых представителей. Обучение стандартам работы и шагам визита каждого в отдельности. Проведение тренингов по продажам. Аудиты по торговым точкам и контроль выполнения поставленных задач. Формирование отчетности в 1с (продажи, ДЗ, заказы). Составление плана обучения сотрудников. Еженедельная отчетность по принятым стандартам внутри организации.

Полной документооборот.

Человек в подчинении 5.

Кол-во торговых точек на территории 824 шт.

Ноябрь 2019 —
Июнь 2020
8 месяцев

TOO YUG-5 CONSTRUCTION

Алматы

Строительство, недвижимость, эксплуатация, проектирование

- Строительство промышленное

Снабженец

Обработка входящих заявок.

Поиск новых поставщиков.

Закуп всего необходимого материала, согласно заявкам поступающим от подрядных организаций.

Проведение переговоров о льготных условиях для компании.

Март 2019 —
Август 2019
6 месяцев

TOO ТЭКО training

Алматы

Ведущий специалист отдела кадров

- Поиск и подбор персонала
- Поиск клиентов для компании
- Сопровождение каждого кандидата до момента устройства на работу
- Мониторинг среднего уровня заработной платы по стране
- Составление базы данных по кандидатам

Июнь 2018 —
Февраль 2019
9 месяцев

TOO British American Tobacco

Казахстан

Товары народного потребления (непищевые)

- Табак (продвижение, оптовая торговля)

Area Manager

Управление командой в количестве 8 человек.

Организация и контроль работы территориальных специалистов по торговому маркетингу. Ведение проекта с 2-мя сторонними промо агентствами, человек в подчинении 89, включая промо персонал и супервайзеров.

Анализ текущей ситуации на рынке, в команде и по городу с помощью отчетов от Nielsen.

Проведение тренингов для внутренних сотрудников по принятию на работу, так же по повышению квалификации.

Проведение Market Visits для иностранных гостей.

Ведение проекта по оптимизации, улучшению и увеличению покрытия дистрибьютором.

Составление маршрутов используя различные источники.

Проведение полевых аудитов и обучение непосредственно в "полях".

Регулярное проведение Coaching сессий с каждым из своих подчиненных.

Прямое взаимодействие с различными департаментами в компании. Более тесное сотрудничество с отделом Trade Marketing, для составления торговых программ, просчет бюджетов и рентабельности, так же по маркетинговым материалам.

Апрель 2017 —
Апрель 2018
1 год 1 месяц

TOO Alco Spirits

Алматы

Продукты питания

- Безалкогольные напитки (продвижение, оптовая торговля)

- Алкогольные напитки (продвижение, оптовая торговля)

Супервайзер торговых представителей

Контроль работы торговых представителей. Обучение стандартам работы и шагам визита каждого в отдельности. Проведение тренингов по продажам. Аудиты по торговым точкам и контроль выполнения поставленных задач. Формирование отчетности в 1с (продажи, ДЗ, заказы). Составление плана обучения сотрудников. Еженедельная отчетность по принятым стандартам внутри организации.

Человек в подчинении 5.

Кол-во торговых точек на территории 250 шт.

Август 2014 —
Март 2017
2 года 8 месяцев

Philip Morris Kazakhstan

Алматы, <http://www.philipmorrisinternational.com>

Товары народного потребления (непищевые)

- Табак (продвижение, оптовая торговля)
- Табак (производство)

TSE(Territory Sales Executive)

Посещение торговых точек, мерчендайзинг продукта продаваемого в торговые точки, обеспечение наличия полного ассортимента компании, переговоры по поводу установок сигаретного оборудования, заключение контрактов на выставленность и присутствие в торговом зале, переговоры о паритетных условиях с конкурентными компаниями, влияние на объемы закупаемые клиентами, внедрение инноваций и необходимых активностей на территории, контроль работы доставки и реализация договоренностей, обеспечение выполнения условий клиентами, агентами и партнерами, так же контроль и распределение планов продаж на каждую торговую точку и на каждого торгового представителя. За данный промежуток времени удостоен награды ABCD awards (награда за особые достижения в работе)

Ведение всех административных дел, касающихся, актов выполненных работ и прочих документов для сопровождения сделок.

В функциональном управлении 6 торговых представителей.

Проведение презентаций о результатах работы на региональной конференции перед аудиторией свыше 500 человек.

Февраль 2014 —
Июль 2014
6 месяцев

ИП Хасанов

Менеджер по закупкам

- Анализ рынка поставщиков продукции;
- Поиск новых поставщиков продукции;
- Заключение договоров поставки;
- Поиск альтернативных поставщиков и расширение ассортимента;
- Закупка по поступающим заявкам от отделов.

Октябрь 2013 —
Январь 2014
4 месяца

TOO Smartnet

Алматы

Телекоммуникации, связь

- Оптоволоконная связь

Менеджер по корпоративным продажам

Холодные звонки, проведение переговоров, презентация продукта.

Октябрь 2012 —
Декабрь 2012
3 месяца

Филип Моррис Казахстан

Казахстан, www.philipmorrisinternational.com

Товары народного потребления (непищевые)

- Табак (продвижение, оптовая торговля)
- Табак (производство)

Помощник TSE(Territory Sales Executive)

Посещение торговых точек на полученной территории, внедрение и выполнение всех задач, ведение переговоров.

Сентябрь 2012 —
Ноябрь 2012
3 месяца

Carlsberg Kazakhstan, TOO

Алматы, www.carlsbergkazakhstan.com

Розничная торговля

- Розничная сеть (продуктовая)

Продукты питания

- Безалкогольные напитки (производство)
- Безалкогольные напитки (продвижение, оптовая торговля)

Практикант в HR отделе

Помощь в найме персонала. Оформление документов.

Март 2012 —
Июль 2012
5 месяцев

Carlsberg Kazakhstan, TOO

Алматы, www.carlsbergkazakhstan.com

Розничная торговля

- Розничная сеть (продуктовая)

Продукты питания

- Безалкогольные напитки (производство)
- Безалкогольные напитки (продвижение, оптовая торговля)

Практикант в корпоративном отделе

Мониторинг СМИ , Организация мероприятий, Социально благотворительные мероприятия.

Образование

Среднее специальное

2012

Колледж Международной Академии Бизнеса

Экономический Факультет, Специальность Менеджмент

Повышение квалификации, курсы

2009

Курсы Английского языка

Tamos Education, Level intermediate

Навыки

Знание языков

Русский — Родной
Английский — C1 — Продвинутый

Навыки

Работа в команде Ведение переговоров Контроль исполнения решений
Проведение презентаций MS Outlook Организаторские навыки
Навыки презентации Подготовка презентаций Навыки продаж
Грамотная речь MS PowerPoint Деловое общение Английский язык
Пользователь ПК

Опыт вождения

Имеется собственный автомобиль
Права категории В

Дополнительная информация

Обо мне

Огромный опыт в управлении людьми, создание отделов с нуля, управление большими командами, навыки управления на удаленке и в офисе, опыт в разных сферах от продажи автомобилей до сферы IGaming.
+7 707 775 6616 контактный номер.