



MIODRAG IVANOVIĆ

CUSTOMER CARE & SALES MANAGER

KONTAKT

+381 64 2184204

ivanovic.miodrag@gmail.com

Đorđa Jovanovića 7a, Beograd

[linkedin.com/in/ivanovicmiodrag](https://www.linkedin.com/in/ivanovicmiodrag)

OBRAZOVANJE

2013 - 2015

FAKULTET ZA TRGOVINU I
BANKARSTVO, ALFA UNIVERZITET

- Diplomirani ekonomista

1998-2007

FILOZOFSKI FAKULTET,
UNIVERZITET U BEOGRADU

- Apsolvent pedagogije

VEŠTINE

- Briga o korisnicima
- Korisničko iskustvo
- Rešavanje prigovora
- Upravljanje timom
- Komunikacija
- Kritičko mišljenje
- Rešavanje problema
- Prodaja
- Optimizacija poslovnih procesa
- Napredni Word i Excel

O MENI

Imam preko **22 godine** iskustva u upravljanju u oblastima zaštite korisnika, rešavanja prigovora, telefonske prodaje, naplate potraživanja i drugih operativnih zadataka.

Posebno sam posvećen unapređenju korisničkog iskustva, efikasnom rešavanju prigovora i optimizaciji poslovnih procesa.

Dodatno bih istakao svoje veštine u korišćenju Excela, ali i drugih analitičkih alata, kao i spremnost da koristim nova informaciona rešenja radi unapređenja efikasnosti poslovanja.

Moju prednost predstavljaju i veštine u pisanoj i usmenoj komunikaciji, koje sam koristio kako u radu sa klijentima, tako i u radu sa zaposlenima kojima sam bio pretpostavljeni.

Kao pretpostavljeni jednako sam koristio i empatiju i lično zalaganje i rad kao primer, što je rezultovalo maksimalnom posvećenošću mog tima.

WORK EXPERIENCE

Stručni saradnik za rešavanje prigovora

NLB Komercijalna banka

02.2023 - 03.2025

Odeljenje za prigovore i korisničko iskustvo

- Odgovaranje na prigovore i produžena briga o korisnicima
- Odgovaranje na objave na društvenim mrežama (lg, Fb, LinkedIn)
- Koordinacija sa različitim odeljenjima banke radi prikupljanja informacija i kreiranja dobro struktuiranih odgovora na prigovore i na objave na društvenim mrežama
- Moji odgovori su ocenjeni kao najbolji u pogledu stila i sadržaja, i često su služili kao šablon za druge zaposlene, ali i za obuke novozaposlenih
- Kreiranje predloga za unapređenje proizvoda i usluga, na bazi uvida u prigovore i iskustvo klijenata
- Klijent i korisničko iskustvo su uvek u centru pažnje, čak i u slučaju neosnovanih prigovora

Tim lider za telefonsku podršku

NLB Komercijalna banka

07.2022 - 01.2023

Odeljenje za podršku klijentima

- Podrška, supervizija i evaluacija agenata
- Rešavanje izazovnih situacija sa zahtevnim klijentima
- Mesečno i godišnje izveštavanje
- Pisanje procedura rada i ciljeva za agente
- Kreiranje i izvođenje biznis, komunikacione i tehničke obuke za agente

JEZICI

- Srpski (maternji)
- Engleski (veoma dobro znanje pisanog i govornog jezika)

KURSEVI

- Get started using Google Analytics [Skillshop]
- Querying Data with Transact-SQL [CET Beograd]
- Advanced Excel for Managers – Advanced Certificate [Management Center Beograd]
- Social Media Etiquette [Udemy]
- Public relations: media Crisis Communications [Udemy]
- Communicating With Empathy [Udemy]
- Email Etiquette: Write More Effective Emails at Work [Udemy]
- Customer Journey Mapping [Udemy]
- Customer Retention: Maximize Your Profits [Udemy]
- Master Excel Pivot Tables [Udemy]
- Selling Skills [Skills Beograd]
- Customer Service Training [Alison]
- Understanding Your Customers to Drive Sales [Alison]
- Introduction to Marketing [Coursera]
- Customer Analytics [Coursera]
- Communicating Strategically [edX]
- Creative Problem Solving and Decision Making [edX]
- Customer Service [saylor.org]

Šef službe za naplatu potraživanja i prodaju bankarskih proizvoda i usluga

Komercijalna banka
Odeljenje kontakt centra

03.2009 - 06.2022

- Podrška, supervizija i evaluacija agenata
- Rešavanje izazovnih situacija sa zahtevnim klijentima
- Mesečno i godišnje izveštavanje
- Pisanje procedura rada i ciljeva za agente
- Kreiranje i izvođenje biznis, komunikacione i tehničke obuke za agente
- Kontinuirana cost-benefit analiza učinka odeljenja u naplati

Koordinator u službi prodaje

Komercijalna banka
Odeljenje kontakt centar

03.2007 - 02.2009

- Obuka i supervizija agenata u prodajnim kampanjama
- Dizajniranje prodajnih i telemarketinških kampanja (do 40.000 kontaktiranih klijenata po kampanji)
- Komunikacija i koordinacija poslovnih aktivnosti sa drugim odeljenjima unutar banke

Stručni saradnik

Komercijalna banka
Odeljenje kontakt centra

02.2006 - 02.2007

- Značajna uloga u formiranju Odeljenja kontakt centra
- Koordinacija prilagođavanja softvera poslovnim potrebama Odeljenja kontakt centra (Altitude uAgent, Altitude uSupervisor, Avaya CMS reports)
- Kreiranje agentske skripte koja prati call flow
- Uređivanje Baze znanja (sadrži sve informacije koje mogu biti zanimljive klijentima)
- Pisanje članaka za Kombank magazin
- Držao sam prezentacije Kontakt centra za srednji i viši menadžment banke

Call Centre Supervisor

Trizma Smartsourcing
Call center service provider

11.2002 - 01.2006

- Dizajniranje različitih uputstava i procedura za kompaniju
- Odgovoran za procese regrutacije, selekcije i intervjuisanje
- Planiranje i organizacija tehničke i komunikacione obuke za agente
- Evaluacija i analiza učinka agenata
- Kreiranje kvalitativnih i kvantitativnih izveštaja koji pokrivaju aktivnosti call centra
- Koordinacija aktivnosti call centra radi zadovoljenja potreba klijenata
- Radio sam kao konsultant i komunikacioni trener za druge kompanije