



KURUCZ KRISZTIÁN

Budapest, Bogdánfy utca 7 c
+36704198444
kurucz.krisztian01@gmail.com



KISVÁRDA, 1984.06.07



TANULMÁNYOK

- 2023 – 2024 **FOCUS Szakképző Iskola, Technikum és Oktatóközpont**
Szakács
- 1999 – 2004 **Zay Anna Egészségügyi Szakközépiskola és Gimnázium**
Mentőápoló szak, érettségi



TAPASZTALAT

- 2021 **Yettel Magyarország Zrt**
SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKATÁRS, ÉRTÉKESÍTŐ

Az üzletbe betérő ügyfelek teljes körű kiszolgálása, értékesítés, problémáinak megoldása.
Ügyfél elégedettség növelése, ügyfelek tájékoztatása. Szervíz folyamatok
Az előfizetői szerződés megszüntetését személyesen kezdeményező lakossági és soho szegmensű ügyfelek megtartása, lemorzsolódás veszélyének megelőzése.
A szolgáltatások értékesítése, keresztértékesítés is
Alacsony ügyfélforgalom esetén telefonos ügyfélszolgálatba való besegítés.
TcT rendszerben történő ügyfélmegkeresés, ügyfelek tájékoztatása, üzletbe történő invitálás.
- 2020.3 – 2021.9 **Telenor Magyarország Zrt**
SAVE DESK ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKATÁRS

Az előfizetői szerződés megszüntetését telefonon és írásban kezdeményező lakossági és soho szegmensű ügyfelek megtartása, lemorzsolódás veszélyének megelőzése proaktív módon.
Ügyfélmegtartással kapcsolatos feladatok ellátása (bejövő és kimenő hívások során, írásos csatornán keresztül)
Ügyfél elégedettség növelése, ügyfelek tájékoztatása speciális ügyfélmegtartó ajánlatokról.
Az ügyfélszolgálatra különböző csatornákon érkező érdeklődések, panaszok, és egyéb megkeresések teljes körű kezelése. (Fogadása, megválaszolása telefonon vagy írásos formában is.)
Back office feladatok
Az ügyfélkezelési folyamatokban, szervezeti felépítésben, számítógépes operációs rendszerekben, üzleti alkalmazásokban, ügyfélszolgálati standardokban történő változások folyamatos, napi szinten történő figyelemmel kísérése, új ismeretek elsajátítása, és ezen ismeretek szinten tartása.
Számlázással kapcsolatos érdeklődések és panaszok kezelése.
Egyéb a csoportvezetők és az osztályvezető által meghatározott adminisztratív vagy operatív tevékenységek ellátása, riportok elkészítése, vagy ebben történő segítségnyújtás.

- 2019 – 2020

Nemzeti Agrárgazdasági Kamara

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKATÁRS

Ügyfélszolgálati feladatok ellátása, személyesen, telefon, ill. elektronikus úton.
Ajánlat készítés, szerződésmódosítás, szerződéskötés, ill. tájékoztatás műszaki ügyintézéssel is.
Ügyfelek utánkövetése (beérkezett megkeresések alapján, kapcsolatfelvétel és problémamegoldás, új ajánlat készítése, szerződéskötés vagy csomagváltás.)
Bevallások elkészítésében való közreműködés.
A kamara szolgáltatásainak ajánlása, és a szolgáltatások rögzítése.
MOL üzemanyagkártya igényének kiszolgálása, ajánlási lapok és csatlakozási nyilatkozatok továbbítása.
Back office feladatok
Kapcsolattartás a falugazdászokkal.
Különböző projekteken való részvétel (kárenyhítés, biztosítás egyéb szolgáltatások)
- 2015 – 2018

Magyar Telekom Nyrt

INTEGRÁLT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKATÁRS

Integrált ügyfelfolyamatok kezelése
Kimenő hívások indítása (értékesítés)
Bejövő hívások fogadása keresztértékesítéssel
Back office feladatok és egyéb operatív feladatok
Panaszkezelés
Kintlévőségek kezelése
- 2012 – 2014

Unicredit Bank Zrt

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKATÁRS

Telefonos banki ügyintézés
Értékesítés
Követeléskezelés
Panaszkezelés
Egyéb back office feladatok
- 2010 – 2012

Erste Bank Hungary Zrt.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKATÁRS

Telefonos banki ügyintézés és Fx-ben való részvétel
Értékesítés
Követeléskezelés
Panaszkezelés
Egyéb back office feladatok



NYELVISMERET

Angol Alapfok/társalgási szint

Német Alapfok/társalgási szint



ISMERETEK

Kitűnő kommunikációs készség szóban és írásban egyaránt. Gyors tanulás

Türelem és kitartó személyiség. Magas fokú probléma megoldó készség.
Több rendszer ismerete azokban történő jártasság.
(Outlook, Word, Excel, Power Point, stb.)
SAP.