



Marcin Sawicki

+ 48 601 677 377

marcin.sawicki@marcinsawicki.pl

www.marcinsawicki.pl



O MNIE

Jestem osobą widzącą szklankę zawsze do połowy pełną, przez co angażuje się całym sobą w pracę którą wykonuje. Z chęcią wykorzystuje moje ponad 20 letnie doświadczenie zawodowe. Zarządzam z pasją stawiając na dobre relacje z pracownikami, bo Oni są kluczem do sukcesu do realizacji celów organizacji.

Podchodzę kreatywnie do pojawiających się przede mną wyzwań. Jestem otwarty na zmieniające się środowisko.

Z pewnością moje talenty Gallupa: Optymizm; Czar, Wizjoner, Elastyczność i Komunikatywność, Odpowiedzialność, Organizator, Maksymalista, przyczynią się do realizacji Państwa celów biznesowych.

UMIĘJĘTNOŚCI I SPECJALIZACJE

- Zarządzanie dużymi strukturami organizacyjnymi
- Doświadczenie w budowaniu i zarządzaniu portalami samoobsługowymi
- Zarządzanie projektami
- Zarządzanie doświadczeniem Klienta
- Doświadczenie w zarządzaniu procesami Obsługi Klienta we wszystkich kanałach
- Kreowanie, budowanie i implementacje systemów informatycznych
- Zarządzanie budżetami
- Optymalizowanie struktur Obsługi Klienta
- Budowanie struktur Obsługi Klienta od podstaw
- Współpraca z dostawcami technologii IT – tworzenie wymagań do systemów
- Zarządzanie jakością
- Kreowanie i wdrażanie programów motywacyjnych

WOLNY CZAS

Samochody Terenowe
Caravanning Wyprawowy 4x4
Off-road – rajdy i zloty
Majsterkowanie
Książki

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

• Customer Service Manager

Rent like home - 04.2021 - obecnie. Stworzenie i zarządzanie zespołem i procesami obsługowymi na wszystkich płaszczyznach obsługi Klientów

• Kierownik Działu Telefonicznej Obsługi Klienta

Vectra S.A. - 1.2020 - 3.2021. Zarządzanie procesami obsługi Klienta w wielu kanałach obsługi (telefon, mail, self-service, chat) w kilku lokalizacjach.

• Kierownik Centrum Zarządzania Usługami Medycznymi

PZU Zdrowie S.A. - 10.2017 - 10.2018. Kompleksowa organizacja nowo powstającej struktury Obsługi Klienta ponad 400 osób (rekrutacja, procesy, szkolenia, zarządzanie)

• Kierownik Zespołu Kanałów Obsługi

PZU Zdrowie S.A./ PZU S.A - 4.2015 - 10.2017. Nadzór zarządczy nad procesami obsługi Klientów; budowanie wymagań biznesowych i praca w projekcie portalu samoobsługowego

• Kierownik Call Center

Medicover S.A. - 2.2007 - 09.2013. Zarządzanie ponad 200-osobowym zespołem odpowiadającym za telefoniczną obsługę i inne procesy back-office związane z Obsługą Klienta w opiece medycznej włącznie z portalem samoobsługowym.

• Kierownik zespołu

Polkomtel S.A. (Plus GSM) 8.1996 - 1.2007 - Kilka stanowisk związanych z obsługą Klienta m.in aktywacje kart sim, wsparcie sprzedaży, budowanie platform komunikacji internetowych

WYKSZTAŁCENIE

• Customer Experience Management

Wyższa Szkoła Bankowa 2022 - 2023

• Zarządzanie i Marketing - Zarządzanie zasobami ludzkimi

Wojskowa Akademia Techniczna - 2004-2006

• Zarządzanie i Marketing - Zarządzanie zasobami ludzkimi (licencjat)

Wyższa Szkoła Menedżerska SIG 2000-2004