

ПОЛИНА БУКАС

26.10.1992



Нячанг, Вьетнам



WhatsApp: +375291484594



polinka.bukas@gmail.com



ОБРАЗОВАНИЕ

Белорусский государственный университет/Минск/2018

Высшее образование в сфере философии и социальных наук.

На протяжении обучения особый интерес вызывала аналитическая и исследовательская работа. В дипломном проекте:

«Трансформация философско-мировоззренческих ориентиров современного образования» применяла авторский метод: анализировала и дорабатывала концепции, исключая неэффективные. Результатом стало оригинальное исследование, сочетающее переосмысление традиционных идей с инновационными выводами.

О БО МНЕ

Меня зовут Полина, мне 32 года.

Я очень мотивированна и четко понимаю желаемое направление. Отсутствие/недостаточный опыт готова компенсировать искренним интересом и готовностью учиться. Считаю, что мой профиль идеально подойдет для hybrid-ролей на стыке управления, администрирования и HR, особенно в компаниях с распределенными командами.

МОИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ИНТЕРЕСЫ:

- 1. Клиент-менеджер/ менеджер проектов,** умею работать с клиентами и выполнять планы, готова пробовать себя в нише продвижения, инфлюенс-маркетинге.
- 2. Офис-менеджер/ассистент с элементами HR** (ведение документации, организация обучения).
- 3. Координатор сервисных проектов – там, где нужно налаживать процессы между командой и клиентами.**

Ключевые компетенции:

- Навыки академического письма
- Аналитический и критический анализ, адаптация концепций
- Синтез идей и создание уникальных решений

НАВЫКИ

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ:

- полный цикл проектов;
- координация команд (очно/удаленно);
- оптимизация рабочих процессов;
- работа с документами, CRM 1С

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА:

- разработка и проведение тренингов;
- адаптация и наставничество;
- создание методических материалов;
- анализ и корректировка ошибок.

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС:

- консультирование и решение задач;
- проведение переговоров;
- урегулирование конфликтов;
- межотдельное взаимодействие.

АНАЛИТИКА:

- сбор и анализ данных;
- подготовка отчетов по KPI;
- внедрение digital-инструментов (готова изучать)

УДАЛЕННАЯ РАБОТА:

- самоорганизация;
- работа в распределенных командах;
- быстрое освоение новых технологий.

ОПЫТ РАБОТЫ

WESTLINE [HTTPS://WLINE.BY](https://wline.by)

Minsk
2022 - 2024

Клиент-менеджер

- Обработывала клиентские заявки, отвечала на входящие звонки и письма.
- Консультировала клиентов по ассортименту, анализировала их потребности и предлагала варианты увеличивая объемы продаж.
- Работала с CRM-системой Bitrix24 для ведения истории взаимодействий с клиентами.
- Разрабатывала и представляла коммерческие предложения, а также подготавливала и подписывала договора с новыми клиентами.
- Осуществляла выписку товаров в программе 1С, оформляла документы на отгрузку товаров по безналичному расчету.
- Решала проблемы клиентов и оперативно обрабатывала жалобы, поддерживала имидж компании.
- Вела отчетность по продажам и выполнению планов.
- Взаимодействовала с другими отделами компании по вопросам закрытия клиентских потребностей.
- Регулярно проходила обучение и повышала квалификацию в продуктовой линейке.

Westline дал мне ценный опыт в B2B: работа с клиентами, выполнение планов и слаженная работа в команде. Научилась решать сложные вопросы — теперь применяю этот навык в любых проектах. Ключевые качества, которые проявлялись в работе: честность и прозрачность в коммуникации.

Специалист службы поддержки

- Консультировала игроков по спортивным событиям, правилам ставок и работе платформы.
- Обработывала входящие запросы (звонки, чаты, email) — помогала в регистрации, верификации, финансовых операциях.
- Разрешала конфликтные ситуации, работала с возражениями.
- Взаимодействовала с другими отделами (безопасность, платежи) для решения сложных кейсов.

В 1xBet я освоила работу с CRM, прокачала навыки общения и научилась сохранять хладнокровие в любых ситуациях. С нуля разобралась в спортивной аналитике и всех тонкостях букмекерской сфере. Сильные стороны, которые мне помогли в работе:

БУКМЕКЕРСКАЯ КОНТОРА 1XBET

Minsk
2019 - 2021

ЯЗЫКИ

- РУССКИЙ, родной
- АНГЛИЙСКИЙ, А2

4SERVICE GROUP [HTTPS://4SERVICE- GROUP.EU](https://4service-group.eu)

удаленная работа
2016 - 2019

умение легко и быстро работать с новой информацией, а также смелость помогли побороть страх первых самостоятельных шагов и быстро влиться в рабочий ритм. Улучшила навык мягко, но убедительно доносить клиентам неприятные решения.

Тайный покупатель → Координатор → Менеджер проектов

В качестве тайного покупателя (ТП):

- Проводила анонимные проверки качества обслуживания и соблюдения корпоративных стандартов строго следуя заданному сценарию.
- Фиксировала нарушения (в т. ч. фото/аудио при необходимости).
- Составляла детальный отчет по результатам проверки.

На позиции координатора:

- Искала и привлекала ТП принять участие в проверках, распределяла задания, инструктировала и контролировала сроки и качества выполнения этих проверок.

Заняв должность менеджера проектов начала прямое взаимодействие с заказчиками:

- Назначала встречи и вела переговоры с клиентами.
- Курировала текущие проекты ОТ момента получения ТЗ и ДО презентации результатов исследования заказчику.
- Принимала самостоятельные решения в разрешении спорных ситуаций между клиентами и участниками проектов (ТП, аналитиками, координаторами).
- Старалась расширять сотрудничество и долгосрочные партнерские отношения с клиентами путем доп. продаж.

Придя в компанию без опыта, я воспринимала каждый этап как возможность для роста. Меня научили быть объективной и следовать регламенту, формировать структурированные отчеты. Я освоила навыки планирования и контроля выполнения задач, постоянно взаимодействовала с командой на разных уровнях.

Мне доверили ведение переговоров и работу с ключевыми клиентами, полный цикл управления проектами – от брифа до реализации.

Компания не просто дала мне работу – она инвестировала в мое развитие, превратив меня из новичка до многопрофильного специалиста с уникальным набором компетенций, которые сегодня стали моим универсальным инструментом.

ВНЕУЧЕБНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

● **Волонтер на спортивных мероприятиях**

Ежегодно принимаю участие в организации забегов и спортивных событий: регистрирую участников, выдаю стартовые пакеты, работаю на трассе. Организую пункты питания и медпомощи, отвечаю на вопросы участников, помогаю с навигацией. Работая в команде приобретаю ценный опыт организации массовых мероприятий и взаимодействия с разными людьми. Для меня важно поддерживать спортивное сообщество и популяризировать здоровый образ жизни.