

OSOBNJE INFORMACIJE



METILJEVIĆ AMIRA

📍 ĆAMILA MARIĆA 38, 71200 SARAJEVO (Bosna i Hercegovina)

☎ +38761866952

✉ amira7115@gmail.com

RADNO ISKUSTVO

01/09/2016–danas

Stručni saradnik/ agent u kontakt centru

ADDIKO BANKA, SARAJEVO (Bosna i Hercegovina)

- podrška za (APS, CMS, TMS, SEB, CORTEX, T24, PIN GATE, 3D)
- podrška za mobilno, internet i viber bankarstvo
- detaljne informacije o kartičnom poslovanju
- opšte informacije za UPP I INOPP
- unos prigovora usmenih i pismenih
- pismena komunikacija sa klijentima (E-mail) (SEB poruke)
- pismena i usmena komunikacija sa nadležnim odjelima u cilju rješavanja upita klijenata
- pregled transakcija po računim
- komuniciranje detaljnih informacija o dokumentaciji potrebnoj za aktivaciju usluga
- drugi srodni poslovi po nalogunadređenog

01/07/2014–28/02/2015

Komercijalista

DOO “ Credimex Edon”, SARAJEVO (Bosna i Hercegovina)

- prodaja i naplata proizvoda
- obilazak klijenata na terenu
- održavanje postojećih odnosa sa klijentima
- staranje o redovnom snadbijevanju klijenata
- doprinos ispunjenju prodajnih ciljeva
- briga o naplati potraživanja
- drugi srodni poslovi po nalogunadređenog

08/10/2008–28/12/2010

Zaposlenik na poslovima u skladištu

DOO “ ORBICO”, SARAJEVO (Bosna i Hercegovina)

- deklarisanje robe
- pakovanje robe
- drugi manipulativni poslovi

10/06/2003–15/10/2005

Trgovac

STR “ Ella”, Sarajevo (Bosna i Hercegovina)

- prodaja robe
- prikupljanje informacija o potrebama i željama kupaca
- narudžba i prijem robe
- inventura

OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

24/07/2013

EKONOMISTA

EKONOMSKI FAKULTET, SARAJEVO (Bosna i Hercegovina)

20/05/1999

TEKSTILNI TEHNIČAR

TEKSTILNA TEHNIČKA ŠKOLA, SARAJEVO (Bosna i Hercegovina)

11/05/2016

Certifikat za uspješno završen kurs vođenja poslovnih knjiga

BSG FINCONS, SARAJEVO (Bosna i Hercegovina)

OSOBNJE VJEŠTINE

Materinski jezik bosanski

Strani jezici

	RAZUMIJEVANJE		GOVOR		PISANJE
	Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
engleski	B1	B2	B1	B1	A2

Kulturni centar "Kralj Fahd"
Pre-intermediate

Stupnjevi: A1 i A2: Početnik - B1 i B2: Samostalni korisnik - C1 i C2: Iskusni korisnik
Zajednički europski referentni okvir za jezike

Komunikacijske vještine

Dobre komunikacijske vještine stečene tokom rada u kontakt centru Addiko Banke.

Digitalne vještine

SAMOPROCJENA				
Obrada informacija	Komunikacija	Stvaranje sadržaja	Sigurnost	Rješavanje problema
Iskusni korisnik	Iskusni korisnik	Samostalni korisnik	Samostalni korisnik	Iskusni korisnik

Digitalne vještine - Tablica za samoprocjenu

vješto baratanje office alatima (Word, Exel, Powerpoint)

