

Jan Nowakowski

Ekspert ds. obsługi klienta oraz windykacji

 jan.nowakowski@wp.pl

 +48 726 044 104

PROFIL ZAWODOWY

- ✓ Zdolny, dynamiczny i kreatywny organizator z olbrzymim **doświadczeniem w planowaniu oraz koordynowaniu** wydarzeń oraz akcji społecznych. Posiada dużą wiedzę i doświadczenie **w pracy z ludźmi oraz obsłudze klienta (bezpośredniej oraz telefonicznej)**.
- ✓ Skuteczny negocjator z dużym doświadczeniem w obszarze **windykacji należności**.
- ✓ Aktywny i skuteczny działacz społeczny, **organizator wielu wycieczek oraz akcji społecznych**.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

2009 – 2013

Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie (2012 – 2013)

Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu (2009 – 2012)

Specjalista ds. windykacji należności

- **Zarządzanie i kontrola kluczowych procesów/działań windykacyjnych.**
- **Obsługa klienta** (telefoniczna oraz bezpośrednia).
- **Opracowywanie oraz aktualizacja procedur i instrukcji** związanych z funkcjonowaniem działu, archiwizacja dokumentacji.
- **Współpraca z innymi działami w zakresie:** realizacji działań windykacyjnych oraz rozwoju aplikacji i systemów informatycznych wspierających pracę działu
- Współpraca z podmiotami zewnętrznymi m.in.: komornikami sądowymi oraz sądami powszechnymi.

1994 – 2009

Wielkopolski Bank Spółdzielczy, Łubowo/O Poznań

Samodzielny pracownik Działu Kredytów (2005 – 2009)

- **Realizacja nowego projektu wdrożenia kompleksowej obsługi kredytowej dla sektora rolniczego** – aktywny udział w planowaniu, opracowaniu planu operacyjnego oraz procesów.
- Kompleksowa obsługa klientów w zakresie obsługi kredytowej – pozyskiwanie klientów, weryfikacja oraz wstępna analiza wniosków.

Kierownik Działu Windykacji (1994 – 2005)

- **Zarządzanie i kontrola kluczowych procesów/działań windykacyjnych.**
- **Obsługa klienta** (telefoniczna oraz bezpośrednia).
- **Opracowywanie oraz aktualizacja procedur i instrukcji** związanych z funkcjonowaniem działu.

DZIAŁALNOŚĆ DODATKOWA

- **Ogólnopolskie Spotkanie Młodych Lednica 2000** – od 1997 roku czynny uczestnik w Sztapie Lednickim.
- **Przewodniczący Rady Rodziców** – organizacja wycieczek, konkursów oraz innych atrakcji dla uczniów (w tym organizacja funduszy na prowadzoną działalność).

KLUCZOWE KOMPETENCJE

- ✓ Obsługa komputera: Word, Excel, Outlook, Internet.
- ✓ **Znajomość specyfiki oraz narzędzi pracy windykacji.**
- ✓ **Doskonałe umiejętności komunikacji** na wszystkich poziomach – pracownicy, przełożeni oraz kontrahenci.
- ✓ Duże zdolności planowania, kierowania oraz organizacyjne.
- ✓ Kierowanie dużymi grupami ludzi.
- ✓ Znajomość języków obcych: **niemiecki – komunikatywna, rosyjski - podstawowa.**
- ✓ **Prawo jazdy kat. B.**

EDUKACJA

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
Wydział Nauk Społecznych, 2002
Studia licencjackie

SZKOLENIA / CERTYFIKATY

- ✓ Udzielanie pierwszej pomocy, 2010.
- ✓ Służba przygotowawcza dla pracowników samorządowych, 2010.
- ✓ Orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, 01.2015.

ZAINTERESOWANIA

- ✓ Pływanie, tenis ziemny oraz jazda konna.
- ✓ Siatkówka – kierowanie amatorską drużyną siatkarską.