

[jan.nowakowski@wp.pl](mailto:jan.nowakowski@wp.pl)

**+48 726 044 104**

**Jan Nowakowski**

**Ekspert ds. obsługi klienta oraz windykacji**

**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**

**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.
* **Ogólnopolskie Spotkanie Młodych Lednica 2000** – od 1997 roku czynny uczestnik w Sztabie Lednickim.
* **Przewodniczący Rady Rodziców** – organizacja wycieczek, konkursów oraz innych atrakcji dla uczniów (w tym organizacja funduszy na prowadzoną działalność).
* Pływanie, tenis ziemny oraz jazda konna.
* Siatkówka – kierowanie amatorską drużyną siatkarską.

**DZIAŁALNOŚĆ DODATKOWA**

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.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w ofercie przy realizacji, procesów rekrutacji i selekcji zgodnie z przepisami ustawy z 29.08.1997 o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926).

**SZKOLENIA / CERTYFIKATY**

**EDUKACJA**

**ZAINTERESOWANIA**

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

Studia licencjackie

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