

Ницеля Виктор

Мужчина, 31 год, родился 21 июля 1995

+7 (953) 6332350 — предпочитаемый способ связи • в тг по номеру
sususss54@yandex.ru

Проживает: Мурино
Гражданство: Россия, есть разрешение на работу: Россия
Готов к переезду, готов к командировкам

Желаемая должность и зарплата

Руководитель направления методологии и автоматизации бизнес-процессов

150 000 ₽ на руки

Специализации:
- Бизнес-аналитик
- Методист
- Руководитель отдела клиентского обслуживания
- Руководитель отдела продаж
- Руководитель проектов

Тип занятости: полная занятость, частичная занятость, проектная работа/разовое задание
Формат работы: удалённо, гибрид, на месте работодателя
Желательное время в пути до работы: не имеет значения

Опыт работы — 6 лет 2 месяца

Январь 2026 — Сентябрь 2026
9 месяцев

ООО Точка Роста

Санкт-Петербург, tr-gk.ru

Перевозки, логистика, склад, ВЭД
- Автомобильные перевозки

Руководитель отдела продаж/методолог

Построение отдела холодных B2B-продаж с нуля: найм, адаптация, обучение менеджеров, постановка KPI, разработка воронки продаж.

Результат: 7 подписанных договоров за 1 месяц (2 менеджера). 500+ новых контактов в базу. 1500+ звонков. Конверсия холодных продаж 1,1% — выше среднерыночной. 17 сделок в работе на момент ухода из компании.

Разработка методологии отдела: 3 жёстких скрипта продаж, 25 приёмов прохода секретаря, дерево решений на 10 сценариев, воронка продаж, система учёта лидов на каждом этапе.

Результат: 4 интерактивных методички с регламентами, скриптами, ветками решений и KPI. Сокращение срока обучения новых менеджеров в 2–3 раза. Сотрудник без опыта (22 года): 4 договора за первый месяц в компании, первая сделка за 2 недели. Опытный сотрудник (54 года): 3 договора за первый месяц в компании.

Маркетинг и продвижение: реорганизация сайта, SEO-оптимизация, SMM, B2B-шоу на YouTube, конкурентная аналитика.

Результат: 800 000 ₽ экономии на Яндекс.Директе и другой рекламе за 2.5 месяца. Топ-4–5 Яндекса без рекламы в Директе и т.д. за 2.5 месяца. Показы сайта выросли в 6 раз. 70 000+ охват контента в месяц. B2B-шоу: 30 000+ просмотров. 4 клиента с сайта, 3 стали постоянными. Создан

калькулятор расчёта стоимости, сокративший время ответа менеджера с 1 дня до 3-х минут.

Работа с Авито: настройка личного кабинета, оптимизация объявлений, лидогенерация.

Результат: Привлекательные карточки услуг. Оптимизация расходов на продвижение с 30 тысяч в месяц до 7 тысяч. Возврат неучтённых в компании расходов из-за подвисшего старого кабинета авито + 42 тысячи рублей. 5 клиентов в месяц, 3 стали постоянными.

Разработка КП: перевод из Word в интерактивную HTML-страницу с калькулятором стоимости рейсов, фото автопарка, продающим текстом.

Результат: 6-8 лидов из 30 контактов (было 2-3). КП с встроенным калькулятором. Редкое решение, которого нет у конкурентов.

Брендинг: разработка нового логотипа и фирменного стиля.

Результат: узнаваемый премиальный бренд, выделение среди однотипных лого конкурентов. Оклейка автопарка брендингом в рамках коллаборации с крупным молочным заводом (Беларусь).

Ноябрь 2023 — Март 2025
1 год 5 месяцев

Т-Банк

l.tinkoff.ru/career.and.vacancies

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)
- Разработка программного обеспечения
- Системная интеграция, автоматизация технологических и бизнес-процессов предприятия, ИТ-консалтинг

Финансовый сектор

- Коллекторская деятельность
- Банк

старший персональный менеджер по инвестициям

Консультация и продажа инвестиционных продуктов: созвоны с потенциальными клиентами, продажа идеи инвестирования на фондовом рынке, персонализированный подбор инструментов, помощь в составлении инвестиционного портфеля.

Результат: ~10 постоянных клиентов в долгосрочной работе. Портфели клиентов от 20 000 ₽ до 1.5 млн ₽ и выше. Основной пул клиентов премиум-сегмента с портфелями 1.5-50 млн ₽.

Сопровождение клиентов: поддержка контакта с постоянными клиентами, ведение деловой переписки с клиентами и партнёрами, ведение клиентской базы, презентации продуктов и услуг.

Результат: доходность клиентов +1-5% выше ключевой ставки в кризис 2023-2024. Работа на длинную дистанцию вместо разовых комиссий. Клиенты продолжают улучшать портфели и стратегии в долгосрочной работе.

Обучение клиентов: объяснял, как работает фондовый рынок, сложный процент, отдельные инструменты. Учил понимать портфель, а не "вложил и жду".

Результат: клиенты с минимальными портфелями от 20 000 ₽ (по своей инициативе брал их в работу) остались и выросли до постоянных.

Мониторинг рынка и аналитика: изучение рынка, целевой аудитории и конкурентов.

Формирование стратегии продвижения продуктов банка.

Квалифицированный инвестор (статус присвоен в соответствии с 39-ФЗ).

Регулярное внутреннее тестирование Т-Банка по знанию фондового рынка: акции, облигации, ЗПИФ, производные инструменты, налогообложение. Проводилось раз в 2 месяца в течение всей работы. Подтверждало квалификацию персонального менеджера по инвестициям.

Результат: подбор актуальных инструментов клиентам под изменения ключевой ставки в кризисный период 2023-2024.

Ноябрь 2024 — Январь 2025
3 месяца

Яндекс Практикум

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)

кризис - менеджер

(СМЗ-подрядчик, проектная работа, параллельно с Т-Банком)

Кризис-менеджмент направления удержания студентов: обзвон отказников (4-7 в день), выяснение реальных причин отказа, сбор обратной связи, поиск альтернативных вариантов без полного приостановления обучения.

Результат: удержание 18% — каждый пятый клиент остался. Сохранено 1.2 млн ₽ за счёт отмены возвратов за обучение. На одном клиенте сохранено от 50 000 до 80 000 ₽.

Аналитика и оптимизация процессов: выявление системных дыр в работе сервиса и смежных отделов, оценка потенциала автоматизации бизнес-процессов, выработка методов оптимизации.

Результат: выявлены критические ошибки в работе двух смежных отделов. Внедрены новые ветки взаимодействия. Добавлено 3 новых инструмента удержания.

Взаимодействие с командой и отчётность: ведение повседневных встреч и обсуждений в команде, предоставление отчётности руководству, ведение клиентской базы.

Работа с клиентами и партнёрами: поддержка контакта с постоянными клиентами компании, ведение деловой переписки, выстраивание стратегии развития продаж и отношений с клиентами.

Ноябрь 2019 — Октябрь 2023
4 года

ООО Яндекс.Еда

Информационные технологии, системная интеграция, интернет

- Интернет-компания (поисковики, платежные системы, соц.сети, информационно-познавательные и развлекательные ресурсы, продвижение сайтов и прочее)
- Системная интеграция, автоматизация технологических и бизнес-процессов предприятия, ИТ-консалтинг

Методолог контроля качества

Путь в компании: 1-я линия поддержки, курьерская поддержка, старшая линия, Urgent-специалист, методолог контроля качества.

URGENT-ОТДЕЛ (с октября 2020 по лето 2022, 1 год 8 мес)

Запуск критического отдела с нуля: создание всей методологии направления Urgent, от

структуры отдела до финальных инструкций. Разработка скриптов ответа службы поддержки, внедрение новых инструментов, выстраивание связей между отделами сервиса.

Результат: 36-страничный регламент по Urgent-направлению, созданный с нуля. 23 причины обращения, каждая прописана от приёма звонка до решения. 40+ сценариев работы. 500+ готовых макросов ответа. Рост CSAT с 3.2 до 4.5, снижение AHT на 10-20%. Снижение SLA с 5-7 дней до 1 суток.

Работа с претензионными обращениями: сбор и анализ информации от участников инцидента (курьеры, клиенты, рестораны, третьи лица). Раскрытие мошеннических схем. Установление компенсаций. Формирование официальной позиции сервиса по резонансным вопросам. Общение с юристами, PR-менеджерами, представителями МВД, блогерами и журналистами.

Результат: 5000+ обработанных обращений за 2 года. Из них 3000+ это запросы на денежную компенсацию по инцидентам, от драк и краж до попыток изнасилования и угроз физической расправой. Остальные это нарушения курьерами ПДД, жалобы на поведение курьеров, инциденты с третьими лицами. Предотвращено 328 резонансов в СМИ и Госорганах. Выдано 410 денежных компенсаций при 3000+ запросов. До этого в компенсации либо отказывали без выяснения причин, либо выдавали там, где ситуация урегулировалась бонусами сервиса. Выявлено 20+ мошеннических схем обмана сервиса клиентами и курьерами.

Матрица критичности: разработка с нуля системы приоритизации обращений по уровню риска. H это высшая критичность, M это средняя, L это низкая. Разное SLA, разные отделы, разные методы решения для каждого уровня.

Результат: матрица используется для быстрой оценки обращений и распределения между 15+ смежными отделами.

Статистика и отчётность: ведение статистики отдела, еженедельная отчётность перед руководителем клиентского сервиса Яндекс.Еды и его командой по 4 офисам (Москва, СПб, Воронеж, Саратов).

МЕТОДОЛОГИЯ ВСЕГО СЕРВИСА (с августа 2022 по октябрь 2023, 1 год 2 мес)

Разработка скриптов и сценариев для всех направлений сервиса: ресторанное, курьерское, международное, клиентское.

Результат: 100+ вики-страниц в базе знаний. 30+ полностью новых сценариев обработки для разных отделов (от звонка до закрытия или эскалации). 1000+ макросов ответа, которые правил или создавал.

Улучшение базы знаний: визуализация, реструктуризация, компоновка страниц на HTML и Markdown. Своевременное оповещение сотрудников об изменениях.

Результат: материалы используются агентами без критических правок 7 лет.

Наставничество и обучение: система адаптации новых сотрудников, тестирование и отбор кандидатов.

Результат: 5 обученных сотрудников стали руководителями команд или заняли высокие позиции в сервисе. Один из отобранных возглавил Urgent-отдел как тимлид.

Взаимодействие с отделами: выстраивание связей с 15+ смежными отделами (логистика, PR, юристы, СБ, разработка, HR, такси и другие). Курирование проектов по внедрению новых бизнес-моделей.

Результат: участие в запуске 7 международных проектов.

ОПЕРАЦИОННЫЙ ОПЫТ (с ноября 2019 по октябрь 2020)

Клиентская поддержка 1-й линии (с ноября 2019 по середину 2020). Обработка обращений клиентов, решение проблем с заказами.

Курьерская поддержка (середина 2020). Работа с курьерами, решение операционных вопросов.

Наставничество на удалёнке (2020). При переводе компании на удалёнку из-за карантина совместно с руководителем контакт-центра в Саратове разработал систему помощи новым сотрудникам.

Результат: организована программа наставничества для новичков в удалённом формате, которая позже выросла в отдельную вакансию внутри компании.

Старшая линия поддержки (2020). Работа с конфликтными обращениями, эскалациями.

Образование

Высшее

2019
Высшее

Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского, Саратов
филология, отечественная филология

2017
Неоконченное высшее

Саратовский государственный технический университет им. Ю.А. Гагарина, Саратов
Институт электронной техники и машиностроения, Конструкторско-технологическое обеспечение автоматизированных машиностроительных производств

Повышение квалификации, курсы

2027

Актёр озвучки
Необо, Актёр озвучания документалок, книг, игрового кино, мультфильмов и аниме

2023

сценарное мастерство
the one film, сценарист документального и игрового кино

2022

Копирайтинг без рабства
Ксения Черкашина, Копирайт, рерайт, создание продающих лендингов, контент планирование, сборка портфолио и резюме, продающие тексты, анализ ЦА

2022

Создание и оформление сообществ VK
VK, Создатель сообществ, развитие личного бренда, геймификация сообществ, контент в сообществах

Навыки

Знание языков

Русский — Родной

Навыки

Работа с большим объемом информации Навыки продаж
Обучение персонала Управление проектами Подбор персонала
Реинжиниринг бизнес-процессов Оптимизация бизнес-процессов
Управление командой Административное управление
Моделирование бизнес процессов ITIL ITSM BPMN
Разработка и внедрение политик и процедур Управление бизнес процессами
Разработка инструкций ARIS Управление рисками Управление процессами
Управление эффективностью Автоматизация процессов
Управление продажами Разработка регламентов Анализ бизнес-процессов
Оптимизация затрат база знаний Контроль качества клиентский сервис
CSAT и KPI Agile

Опыт вождения

Права категории B

Дополнительная информация

Обо мне

Загибайте пальцы, если вы уже встречали такое у себя в компании:

Руководитель каждый день тушит пожары.

Молодёжь не хочет работать и увольняется через месяц.
Ну или:
1) Два сотрудника отвечают клиенту по-разному, и клиент чувствует, что в компании нет правил. Начинает давить, требовать, уходит к конкуренту.
2) Клиенты то и дело оставляют негативные отзывы, хотя вы пашете изо всех сил чтобы всё работало.
3) Информация разбросана: кусочек в чате, кусочек Наталья расскажет на словах, кусочек знает только гендир.
4) Новичок выходит на результат за три месяца. Хотя мог бы за пару недель.
5) Старшие сотрудники загружены объяснением одного и того же и при этом часто забывают про свои задачи.
6) База знаний есть, но ей никто не пользуется, потому что она неудобная. Это в лучшем случае. В худшем её нет, потому что это сейчас не самая острая проблема. И так уже много лет.

Вы думаете, что проблема в людях или экономике или клиентах.
Проблема в том, что вам нужен свежий взгляд на происходящее и система. Я её строю. Или чиню. Или непредвзято смотрю на процессы там, где вы вложили душу и время.

Базы знаний, скрипты, регламенты, матрицы критичности, деревья решений. В Яндекс.Еде запустил критический отдел с нуля. Мануал работает 7 лет без критических правок. CSAT 3.2 → 4.5, SLA 5-7 дней → 1 сутки. В Точке Роста, где до моего вмешательства новые клиенты были случайным событием, а менеджер 4 месяца говорил "у клиентов нет денег" мне удалось построить отдел продаж с нуля, 7 договоров за первый месяц, сайт в Топ-5 Яндекса без рекламы.

Если вы читаете это и думаете «ну, у нас не всё так плохо», это уже повод поговорить.
Если загнули все пальцы и осталось ещё пара-тройка проблем, это повод встретиться.

Подробности моего опыта можно найти в поиске на ницеля точка рф.