

ТАНЕВ, ПРОДАН АТАНАСОВ

Telephone: 0894/ 68 18 81

Email: prodantanev@yahoo.com // prodantanev

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/prodan-tanev-73231555>



Опит

Специалист- работа с клиенти – дигитални разплащания и блокчейн технологии, SM Digital Holding

София, Януари 2021 – до сега

- Следене за съответствието на документите и информацията за клиентите с Петата директива на ЕС за мерките срещу прането на пари, както и с вътрешната политика за съответствие на компанията
- Извършване на детайлна проверка легитимност и целесъобразност на договорите между физически и юридически лица
- Следене за верността на подадената информация чрез използване на информационни системи
- Осъществяване на детайлен анализ на бази данни в реално време, тяхното актуализиране, активиране и финализиране
- Подпомагане на клиентите в процеса на адаптиране към платформите. Оказване на съдействие и разрешаване на сложни казуси относно трансфери на дигитални валути и проблемни акаунти
- Мониторинг на клиенти от държави, попадащи в черен списък за нелоялни практики

Технически анализатор с френски и английски език, HCL Technologies

София, Септември 2020 – Януари 2021

- Разрешаване на проблеми в подкрепа на бизнес клиенти
- Диагностика и разрешаване на технически проблеми
- Поддържане на технически познания по целия хардуер и софтуер, използван от клиентите
- Деинсталиране и преинсталиране на софтуерни приложения
- Проверка за правилната настройка на хардуера и софтуера
- Подпомагане при навигация в менютата на приложението
- Сътрудничество с колеги и други ресурси в подкрепа на разрешаване на сложни въпроси

Специалист за проверка на документация на клиенти с френски и английски език, SumUp

София, януари 2020 - април 2020

- Изготвяне на документи с договорен характер
- Преглед и проверка на документи, свързани с регистрацията на търговци
- Идентифициране и докладване за всички тенденции в търговските заявки на старши служители
- Следване на най-добрите практики и фирмени политики и процедури
- Извършване на задачи самостоятелно и като част от екип
- Комуникация с новорегистрирани търговци – вербална и онлайн
- Решаване на различни нива на заявки своевременно и ефективно
- Определяне на необходимостта от промени, които могат да бъдат направени за подобряване на ефективността на работния процес

Специалист за връзка и проверка на клиенти с френски и английски език, One Network Services

София, юни 2018 - септември 2019

- Работа съгласно конкретни клиентски стандарти
- Наблюдение, получаване и анализиране на специфична информация свързана с лични данни, банкови операции и транзакции
- Проучване и проверка на информация за да се гарантира валидността на източниците
- Изпращане на несъответствия или непроверени данни до определени служби за по-нататъшно разследване
- Документиране на всички взаимодействия и транзакции, записвайки подробности за запитвания, коментари, както и предприети действия
- Постигане и поддържане на целите на ефективността на отделите за ежедневен брой завършени проверки

Специалист за работа с клиенти с френски и английски език, CXG (временен проект)

София, януари 2018 - април 2018

- Записване на заявки за поддръжка, като приоритизиране и ескалиране според изискванията
- Обработване на всички входящи имейли на клиенти, запитвания и заявки своевременно и професионално
- Управление на важни проблеми и информиране на клиентите
- Подпомагане на внедряването на база от знания за поддръжка и подобрения на подобрения процес

Администратор на запитвания с френски и английски език, технология DXС
София, юни 2017 - декември 2017

- Въвеждане на цялостния процес чрез фирмената система от получаване на заявка за услуга чрез предложение, одобрение и доставка
- Проследяване на напредъка на заявката за услуга
- Определяне на подходящо действие за ескалация и инициране на ескалация
- Съответствие с клиентските процеси и процедури постигайки удовлетвореността на клиентите

Администратор по продажби с английски и френски език, Ingram Micro
София, юли 2016 - юни 2017

- Управление на входящи поръчки от държавата на бизнеса
- Писмена комуникация с корпоративни клиенти и бизнес партньори
- Проактивно проучване и разрешаване на повтарящи се проблеми и разработване на статии от знания в базата знания

Представител за обслужване на клиенти с английски език, eMAG
Sofia, November 2015 – February 2016

- Отговор на клиентски запитвания и предлагане на съвети относно характеристиките на продукта и условията на продажба
- Предоставяне на информация за eMAG оферти, наличност от продукти, алтернативни продукти, промоционални оферти и т.н.
- Осигуряване на високо ниво на обслужване чрез входящи телефонни обаждания и имейл запитвания
- Активно изслушване и използване на умения за задаване на въпроси, които допринасят за ефективната телефонна комуникация
- Използване на най-подходящия начин за комуникация спрямо различните клиенти и личностни различия
- Изграждане на положителна комуникация с различните видове клиенти по телефон
- Прилагане на подходящ телефонен етикет с цел разрешаване на различни ситуации с клиентите
- Изпълняване на поетите ангажименти към клиентите

Летен стаж като правен асистент - Реф. 266 / 14.09.2015 г., DIMITROV, PETROV & CO.
София, август 2015 - септември 2015

- Проверки по текущи дела, депозиране и получаване на документи до и от съдилищата и държавните институции
- Техническа подготовка и превод на юридически текстове на и от английски език, работа с правни информационни системи

Асистент за обработка на данни с френски и английски език, GFK

София, юли 2014 - януари 2015

- Търсене, въвеждане и актуализиране на информация
- Внедряване на данни в специфичен софтуер
- Работа със специализирано приложение за обработка
- Търсене по конкретни критерии в базата данни

Юрисконсулт, ООД «Дянка Колева» - Ямбол

София, октомври 2013 - юли 2014

- Използване на правната рамка, свързана с административното право и наредбите, регулиращи здравеопазването
- Осигуряване на процесуално представителство
- Подкрепяне и участие в точното спазване и прилагане на съществуващите закони и наредби за прилагането му в системата на НЗОК

Правен асистент, отдел «Правна и регулаторна дейност», Столична община

София, март 2012 - декември 2012

- Изготвяне на становища, искания, жалби и други документи
- Даване на съвети по правни въпроси, предоставяне на правна помощ на всички структурни звена, дава устни и писмени правни становища
- Участие в изготвяне и договаряне на договори, изготвяне на становище по закона в съответствие с българското законодателство
- Консултиране на колеги и граждани по дела, заведени в администрацията
- Представяне в служба на съдебната власт
- Работа с легален софтуер Ciela и Lacorda

Образование

Университет за национално и световно стопанство, София

2005 – 2013

Магистър по право - Висше юридическо образование и придобита юридическа правоспособност

Софийски университет „Св. Климент Охридски”, София

2007 – 2013

Специалист по международни отношения с отличен успех

Курсове:

Програмиране на Python, SoftUni - София

QA Курс „Swift Academy“ - София

Обучения:

Блокчейн технологии

Инвестиционна психология и поведение

Трейдинг и дигитални аспекти на бизнеса и маркетинга

Онбординг и документална обработка

Информационна сигурност

Съответствие на износа

Размери на поверителността на данните
Процедура за управление на инциденти
Процедура за управление на проблеми
Процедура за управление на промените

Умения

- Отговорен подход и внимание към детайлите
- Аналитично мислене
- Проактивно отношение при организиране на работния процес и умения за приоритизиране на задачите
- Мотивиран и целенасочен подход
- Възможност за гъвкаво и самостоятелно вземане на решения
- Отлична работа в екип
- Умения за ефективна комуникация,
- Инициативност
- Способност за работа под напрежение
- Способност за планиране и приоритизиране на задачи
- Умения за водене на преговори, убеждаване и разрешаване на конфликти
- Организираност, конфиденциалност и висока култура на поведение

Езици

Български – роден език
Английски - Отлично владееене
Френски – Много добро владееене - завършена Езикова гимназия с френски език с отличен успех 5.95