



Henkilötiedot

-  Arbnor Hasani
-  jeanarbnor@hotmail.com
-  0449326810
-  Komentajan Katu 2 A4
02600 Espoo
-  15. marraskuuta 1994
-  Suomi

Taidot

- Microsoft Office
- Asiakaspalvelu
- Markkinointi
- Myynti
- Sosiaaliset taidot
- Tietotekniset
- Ryhmätyö
- Johtajuus
- Viestintä
- Tekoäly

Kielet

- Finnish ●●●●●

Henkilökohtainen tiivistelmä

Olen aktiivinen, oma-aloitteinen ja sosiaalinen asiakaspalveluhenkinen ammattilainen. Minua kuvaavat ihmisläheisyys, ystävällisyys ja kyky tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Minulle on ensiarvoisen tärkeää luoda positiivinen ja kannustava ilmapiiri niin työyhteisössä kuin asiakkaidenkin parissa. Olen avoin monikulttuurisille näkökulmille ja pidän luotettavuutta sekä päämäärätietoisuutta keskeisinä vahvuuksinani. Olen saanut runsaasti positiivista palautetta erityisesti asiakaspalvelutaidoistani. Minulla on yli viiden vuoden kokemus nopeatempoisessa asiakaspalveluympäristössä työskentelystä. Olen erittäin organisoitu ja taitava ratkaisemaan asiakkaiden valituksia, käsittelemään tilauksia sekä kehittämään asiakastytytyväisyyttä. Lisäksi minulla on yli neljän vuoden kokemus esimiestehtävistä yksikön johtajana. Olen motivoitunut kehittämään myyntisuunnitelmia, saavuttamaan asetetut tavoitteet ja varmistamaan erinomaisen asiakaspalvelun kaikissa tilanteissa.

Koulutus

- Tradenomi** 2015 - 2019
[Laurea ammattikorkeakoulu](#)
Liiketalouden tradenomin tutkinto, myynti – asiakaspalvelu – markkinointi – johtaminen – talous – digitaalinen liiketoiminta
- Merkonomi** 2011 - 2014
[Omnia](#)

Työkokemus

- Myyjä, Jack & Jones (Extra)** 2024
[Jack & Jones](#)
- Vastaan asiakaspalvelusta, myynnistä ja esillepanoista muotimyyvälässä.
 - Tavoitteenani on varmistaa erinomainen asiakaskokemus ja saavuttaa myyntitavoitteet.
 - Huolehdin tuotteiden houkuttelevasta esillepanosta ja avustin kampanjoiden toteutuksessa.
- Myyväläpäällikkö** 2024 - 2024
[Jysk](#)
- **Myyväläpäällikkö, JYSK**
 - Vastaan myymälän päivittäisestä toiminnasta, henkilöstön johtamisesta ja myynnin kehittämisestä.
 - Tavoitteenani on varmistaa erinomainen asiakaskokemus, motivoida tiimiä ja saavuttaa asetetut myyntitavoitteet tehokkaasti ja laadukkaasti.
 - Kokouksien pitäminen ja tuloksien sekä päivittäisten rutiinien valvominen
- Ravintolapäällikkö** 2019 - 2021
[Taco Bell](#)
- Työtehtäviini kuului vastata ravintolan pyörittämisestä. Seurata taloudellista tulosta, johtaa henkilökuntaa, organisoida tapahtumia sekä hoitaa asiakaspalvelu-, suunnittelu- ja kehitystehtäviä.
 - Yksikköni oli kauppakeskuksessa, joten tehtäviini kuului myös markkinointi

Albanian

English

Espanja

Saksa

Harrastukset ja kiinnostusten kohteet

- Jalkapallo
- Kuntosali
- Kokkailu

sosiaalisessa mediassa sekä kauppakeskuksen omissa kanavissa.

- Ammatissani tarvitaan vankkaa ravintolatoiminnan tuntemusta, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja sekä ideointikykyä unohtamatta rasitus ja stressinsieto kykyä.
- Suunnittella henkilöstön työvuorot ja varmistaa työtuntien asianmukaisen käytön.
- Johtajuuteni aikana yksikön työvaihtuvuus pieneni merkittävästi ja työhyvinvointi parani. Sisäisissä arvioinneissa yksikköni työhyvinvointiluokitus nousi arvosanasta **A** → **AAA+**, mikä oli korkein mahdollinen tulos.

Apulaisravintolapäällikkö (Osa-aikainen)

2018 - 2019

Taco Bell

- Hallinnoi päivittäisiä myymälätoimintoja, mukaan lukien avaamis- ja sulkemismenettelyt, varaston ja käteisvarojen valvonta.
- Kehitti ja valvoi elintarvikekustannusten valvontaa, työvoiman hallintaa ja aikataulutusta.
- Luonut ja toteuttanut markkinointikampanjoita myynnin lisäämiseksi ja tuotemerkin tunnettuuden lisäämiseksi.
- Analysoi ravintolan suorituskykyä talousraporttien ja muiden operatiivisten tietojen avulla.
- Toteutti parhaita asiakaspalvelukäytäntöjä ja varmisti, että kaikki vieraat saivat myönteisen ruokailukokemuksen.

Vuoropäällikkö (Osa-aikainen)

2017 - 2018

Taco Bell

- Asiakaspalvelu sekä myyntitehtävät
- Henkilökunnan johtaminen
- Taco Bellin standardien valvominen
- Perehdyttäminen
- Työvoimakustannusten sekä laadun valvominen
- Miehittäminen sekä tauottaminen
- Eri työpisteissä työskentely
- Työtehtäviiniin kuului vastata onnistuneen työvuoron toteuttamisesta, miehityksestä, tauoituksista ja ruoan valmistamisesta.
- Vuoropäällikön tehtäviin kuului myös seurata työvuoron tehokkuutta suhteutettuna työvoimaan ja myyntiin ja mahdollisesti reagoida siihen.
- Tehtäviiniin kuului myös uusien työntekijöiden kouluttaminen sillä oma yksikkö toimi koulutusravintolana uusille työntekijöille ja uusien yksiköiden työntekijöille.

Vuoropäällikkö (Osa-aikainen)

2017 - 2018

Burger King

- Asiakaspalvelu sekä myyntitehtävät
- Henkilökunnan johtaminen
- Burger Kingin standardien valvominen
- Perehdyttäminen
- Työvoimakustannusten sekä laadun valvominen
- Miehittäminen sekä tauottaminen
- Eri työpisteissä työskentely
- Työtehtäviiniin kuului vastata onnistuneen työvuoron toteuttamisesta, miehityksestä, tauoituksista ja ruoan valmistamisesta.

- Vuoropäällikön tehtäviin kuului myös seurata työvuoron tehokkuutta suhteutettuna työvoimaan ja myyntiin ja mahdollisesti reagoida siihen.
- Tehtäviin kuului myös uusien työntekijöiden kouluttaminen sillä oma yksikkö toimi koulutusravintolana uusille työntekijöille ja uusien yksiköiden työntekijöille.

Vuoropäällikkö (Työharjoittelu)

2017 - 2017

Burger King

- Asiakaspalvelu sekä myyntitehtävät
- Henkilökunnan johtaminen
- Burger Kingin standardien valvominen
- Perehdyttäminen
- Työvoimakustannusten sekä laadun valvominen
- Miehistäminen sekä tauottaminen
- Eri työpisteissä työskentely
- Työtehtäviin kuului vastata onnistuneen työvuoron toteuttamisesta, miehityksestä, tauoituksista ja ruoan valmistamisesta.
- Vuoropäällikön tehtäviin kuului myös seurata työvuoron tehokkuutta suhteutettuna työvoimaan ja myyntiin ja mahdollisesti reagoida siihen.
- Tehtäviin kuului myös uusien työntekijöiden kouluttaminen sillä oma yksikkö toimi koulutusravintolana uusille työntekijöille ja uusien yksiköiden työntekijöille.

Varastonhoitaja (Sopimus)

2016

Stockmann

- Tuotteiden vastaanottaminen
- Tuotteiden purkaaminen
- Tuotteiden lajittelu
- Varaston siistiminen

Hankinta-asiamies (Kesätyöntekijä) (Sopimus)

2015

KL-Kuntahankinnat

- Tietojen hakua eri tietolähteistä
- Yhteenvetojen laatimista ja avustamista tapahtumien kutsuissa
- Erilaisten esitysten sekä taulukoiden laatiminen
- Avustaminen tarjouspyyntöjen ja tarjouspyyntöjen laatimisessa.

Myyjä (Keikka)

2011 - 2015

StaffPoint/Opteam

Erilaisissa tapahtumissa toiminut myyjänä esimerkiksi: HJK jalkapallo-ottelut. Pääosin silloisessa Telia Stadionilla, Olympiastadionilla sekä silloinen Hartwall-areenalla tehdyt tapahtumavuorot.

Ravintolatyöntekijä

2011 - 2012

Burger King

Vastasin asiakaspalvelusta, tilausten vastaanottamisesta ja tuotteiden valmistuksesta. Huolehdin puhtaudesta ja hygieniasta keittiössä ja salissa sekä varmistin, että asiakkaat saivat nopeaa ja ystävällistä palvelua. Osallistuin myös uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ja tiimityöskentelyyn kiireisinä aikoina.

Ravintolatyöntekijä (Työharjoittelu)

2011 - 2011

BurgerKing

Vastasin asiakaspalvelusta, tilausten vastaanottamisesta ja tuotteiden valmistuksesta. Huolehdin puhtaudesta ja hygieniasta keittiössä ja salissa sekä varmistin, että asiakkaat saivat nopeaa ja ystävällistä palvelua. Osallistuin myös uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ja tiimityöskentelyyn kiireisinä aikoina.

Kurssit

Anniskelupassi

Hygieniapassi

EA1

Ikärajapassi

Lisätaidot

Analysoida tilinpäätöstietoja

Parannusalueiden tunnistamiseksi ja kannattavuuden optimoimiseksi.

Kehittää koulutusmateriaaleja

Kattavia koulutusmateriaaleja ja -ohjelmia asiakaspalvelun huippuosaamisen varmistamiseksi.

Luoda raportteja

Myynnin ja asiakaspalautteen analysoimiseksi.

Ratkaista asiakkaiden valitukset

Tiedustelut ajoissa ja ammattimaisesti.

Toteuttaa uusia toimintatapoja

Toiminnan tehokkuuden maksimoimiseksi.

Harrastukset

■ Kokkailu

■ Jalkapallo

■ Kuntosali

■ Musiikki