



ЛИЧНА ИНФОРМАЦИЯ

Име	ИЛИЯНА ВАСИЛИЕВА ФИЛИПОВА
Телефон	+359876258543
Факс	-
E-mail	iliqna.vasilieva.f@gmail.com
Националност	България
Дата на раждане	02.08.2000

ТРУДОВ СТАЖ

Дати	Юли 2022 – до момента
Име и адрес на работодателя	„Хелоу.Де България“ ЕООД, гр. Варна
Вид на дейността или сферата на работа	Обслужване на клиенти, бизнес процеси и аутсорсинг услуги (BPO) с немски език
Заемана длъжност	Оператор център за обаждания с немски език 07.2025 – до момента
	Специалист развитие на работната сила 08.2023 – 07.2025
	Оператор център за обаждания с немски език 04.2023 – 08.2023
	Оператор – видеоидентификации с немски език 07.2022 – 04.2023
Основни дейности и отговорности	07.2025 – до момента Проект в банковия сектор - Обработване на клиентски запитвания по телефон и електронна поща, свързани с регистрацията и използването на интернет банкиране; - Разпознаване и сигнализиране на потенциално съмнителни случаи и опити за измама; - Консултиране и информиране на клиентите относно продуктите и услугите на компанията. 08.2023 – 07.2025 Проект в телекомуникационния сектор - Въвеждане и обучение на нови служители; - Предоставяне на индивидуални насоки и обратна връзка на членовете на екипа; - Анализ и оценка на индивидуалното представяне; - Разработване и прилагане на мерки за подобряване на количествените и качествените показатели; - Мотивиране на служителите и насърчаване на екипната работа с цел постигане на заложените резултати. 04.2023 – 08.2023 Проект в телекомуникационния сектор - Обработване на клиентски запитвания по телефон и електронна поща относно

	сметки, тарифни планове и допълнителни продукти и услуги; Обработване на клиентски рекламации; Консултиране на клиенти и предлагане на допълнителни продукти и услуги.
	07.2022 – 04.2023 Проект в сферата на видеоидентификацията - Провеждане на видео разговори с клиенти с цел потвърждаване на личността; - Работа със специализиран софтуер за идентификация.
Дати	Януари 2021 – Юни 2022; Януари 2019 – Август 2020
Име и адрес на работодателя	„Фаундевър България“ ЕООД, гр. Варна
Вид на дейността или сферата на работа	Телекомуникационен сектор – информационно и техническо обслужване на клиенти с немски език
Заемана длъжност	Специалист информационно обслужване
Основни дейности и отговорности	- Предоставяне на информационно и техническо обслужване на клиенти на немски мобилен оператор; - Обработване на клиентски запитвания чрез различни комуникационни канали – телефон, електронна поща, писмена кореспонденция, факс и SMS; - Обработване и разрешаване на клиентски рекламации; - Консултиране на съществуващи и потенциални клиенти относно характеристиките и предимствата на предлаганите продукти и услуги; - Предлагане и продажба на продукти и услуги в съответствие с потребностите на клиенти.
ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ	
Дати	Септември 2025 – до момента
Име и вид на обучаващата или образователната организация	Икономически университет - Варна
Основни предмети/застъпени професионални умения	Омниканална търговия; омниканален търговски маркетинг; международна търговия и логистика; търговска политика на ЕС; маркетингови изследвания в омниканална среда; конкурентоспособност на търговския бизнес и неговото устойчиво развитие.
Наименование на придобитата квалификация	ОКС „Магистър“, специалност „Омниканален търговски бизнес“
Дати	Септември 2022 – Юни 2025
Име и вид на обучаващата или образователната организация	Икономически университет - Варна
Основни предмети/застъпени професионални умения	Икономика и управление; маркетинг и търговия; счетоводство и финанси; статистика и икономически анализ; управление на човешките ресурси; бизнес планиране и предприемачество; информационни технологии и приложението им в бизнеса.
Наименование на придобитата квалификация	ОКС „Бакалавър“, специалност „Икономика и търговия“
Дати	Септември 2021 – Юни 2022
Име и вид на обучаващата или образователната организация	Софийски университет „Св. Климент Охридски“
Основни предмети/застъпени професионални умения	Основи на икономиката и управлението (микроикономика, макроикономика, основи на управлението); информационни технологии, информационни системи и бази от данни в икономиката и управлението; математика; основи на правото; икономическа психология; общоикономически немски език.
Наименование на придобитата квалификация	Обучение през I и II семестър по специалност „Стопанско управление с немски език“, продължено след преместване в Икономически университет – Варна.
Дати	Септември 2014 – Юни 2019

Име и вид на обучаващата или образователната организация
Основни предмети/застъпени професионални умения
Наименование на придобитата квалификация

Първа езикова гимназия, гр. Варна

Интензивно изучаване на немски език; развитие на аналитични, логически и дигитални умения; профилирана подготовка по математика и информатика.

Средно образование

Дати

Септември 2007 – Юни 2014

Име и вид на обучаващата или образователната организация
Основни предмети/застъпени професионални умения
Наименование на придобитата квалификация

ОУ „Христо Смирненски“, с. Тополи

Общообразователна подготовка

Основно образование

Лични умения и компетенции

МАЙЧИН ЕЗИК

Български

ДРУГИ ЕЗИЦИ

АНГЛИЙСКИ – CERTIFICATE IN ADVANCED ENGLISH, LEVEL C1 – DATE OF EXAMINATION 09.09.2023

Четене

Ниво C1

Писане

Ниво C1

Разговор

Ниво C1

НЕМСКИ – DEUTSCHES SPRACHDIPLOM DER KULTUSMINISTERKONFERENZ – ZWEITE STUFE (DSD II) – 11.04.2019

Четене

Ниво C1

Писане

Ниво C1

Разговор

Ниво C1

РУСКИ – ПОВСЕДНЕВНОЕ ОБЩЕНИЕ. УРОВЕНЬ СВОБОДНОГО ВЛАДЕНИЯ (C1) – 01.12.2019

Четене

Ниво C1

Писане

Ниво C1

Разговор

Ниво C1

СОЦИАЛНИ УМЕНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ

Комуникационни умения, придобити и развити при ежедневна работа с немскоговорящи клиенти чрез различни комуникационни канали. Умения за ясно и професионално представяне на информация, активно изслушване и адаптиране на комуникацията спрямо конкретната ситуация и потребностите на клиента. Опит в индивидуалната работа със служители, предоставянето на конструктивна обратна връзка и подпомагането на тяхното професионално развитие. Умения за работа в екип, мотивиране и насърчаване на ефективното взаимодействие между неговите членове, придобити в рамките на професионалния опит в международна работна среда.

ОРГАНИЗАЦИОННИ УМЕНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ

Опит в организирането и провеждането на въвеждащо обучение на нови служители, проследяване и оценяване на тяхното представяне и предоставяне на индивидуални насоки и обратна връзка. Опит в планирането и прилагането на мерки за подобряване на индивидуалните количествени и качествени показатели. Умения за приоритизиране на задачи, спазване на установени процедури и срокове и ефективна работа в динамична професионална среда. Компетенциите са придобити основно при изпълнение на длъжността „Специалист развитие на работната сила“.

ТЕХНИЧЕСКИ УМЕНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ

Работа с Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint и Outlook), Microsoft Teams и Canva. Умения за работа с IBM SPSS Statistics при обработка и статистически анализ на данни. Практически опит със SAP, CRM системи и специализиран софтуер за обработване и управление на клиентски запитвания, видеоидентификация и електронна комуникация. Опит в работата с информационни системи и бази от данни, придобит в рамките на професионалната дейност и университетското обучение.

ДРУГИ УМЕНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ

Опит в систематизирането, обработването и интерпретацията на данни, придобити в рамките на университетското обучение и професионалния опит. Умения за самостоятелна работа, бързо усвояване на нова информация и адаптиране към нови задачи, процеси и работна среда. Опит в подготовката и представянето на структурирана информация пред различни аудитории.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Участия в научни конференции и конкурси

- Участие в XIII-та Студентска научна конференция „Търговия 2030“, ИУ – Варна – представен доклад на тема „Ролята и значението на търговските обекти за продажба на горива в глобалния енергиен преход“, 2-ро място.
- Участие в Научна конференция „Разчупване на граници: Поколенията Y и Z в науката и иновациите“, организиран от ИУ – Варна, 2025 г.
- Участие в XII-та Студентска научна конференция „Търговия 2030“, ИУ – Варна – представен доклад на тема „Състояние на пазара на горива по света, в ЕС и България“, 1-во място.
- Участие в Конкурс за най-добре разработен бизнес предприемачески бизнес план от варненски студенти, Областен информационен център – Варна, 2023 г.