



Vorname: Anastasiya  
Nachname: Kryvonogykh  
Geburtstag: 14.07.1995  
Schweizerin – Ledig  
Telefon: +41 79 852 70 95  
E-Mail: anastasiya.kryvonogykh@students.fhnw.ch  
Adresse: [REDACTED]

---

## **Berufliche Laufbahn**

02/2024 – Jetzt

### **Projectleiterin**

SIX Group

- Personelle und fachliche Führung
- Repräsentation und Vertretung von SIX
- Organisation und Durchführung von Meetings / Workshops / Coachings
- Koordination und Information von internen sowie externen Stakeholdern
- Ausarbeiten von Prozessen
- Erarbeitung von Präsentationen

06/2016 – 01/2024

### **Teamlead Customer Care CH / UK**

Schweiz (Deutschschweiz, Westschweiz) & England

Coople (Schweiz) AG

- Personelle und fachliche Führung von Ø20 Personen
- Workforce Management
- Erstellen von Bestätigungen und Arbeitszeugnissen
- Festlegung und Erreichung von KPIs
- Prozessverantwortung
- Qualitätsmanagement
- Koordination und Organisation des operativen Bereiches
- Quartals- / Schichtplanung (06:00-21:00Uhr / 7 Tage)
- Coachings / Schulungen / Workshops / Webinare
- B2B / B2C Onboarding
- Eskalationsmanagement
- Bewilligungen
- Stellenmeldepflicht
- Kommunikationsverantwortliche zu diversen Share- / Stakeholdern

06/2023 – Jetzt

### **ImpactLab**

- Organisation Events

05/2021 – 12/2022

### **Mentorin**

TEACHY

- Aufbau von Kundendienst
- Aufbau von Sales
- Aufbau von Lernskills

11/2020 – 04/2021

### **Product Projekt Managerin**

TEACHY

- Entwicklung Prototypen App (Design & Epics)

- Verwaltung des Projektportfolios
- Management & Einhaltung von Projekt Deadlines
- Strukturen, Aufbau & Organisation von neuen Projekten
- Dokumentation aller Projekte für die Geschäftsleitung
- Aktives Unterstützen und Voranbringen der Projekte
- Leitung von Workshops mit Kunden, Tutor\*innen und dem Team
- Ableitung neuer Projekte auf Basis der Workshops

05/2016 – 08/2017

**Check-in Agent**

Durch Coople (Schweiz) AG bei Swissport, Flughafen Zürich

- Registrierung von Passagieren und Gepäck
- Kontrolle der nötigen Reisedokumente
- Erteilen von allgemeinen Flughafeninformationen
- Mithilfe bei Flugregelmässigkeiten (Überbuchung, Flugannullation)

08/2015 – 08/2016

**Praktikum als Kauffrau**

Stiftung arcoidis (Verbund für Privatschulen), Zürich

- Unterstützung bei diversen administrativen Aufgaben und der Kursadministration
- Empfang betreuen und Telefondienst
- Organisation der überbetrieblichen Kurse für Lernende
- Login und Kundendaten verwalten
- Verwalten der Praktikantendatenbank
- Protokollführung

08/2014 – 05/2016

**Callagent Outbound**

Profi Office GmbH, Wohlen AG

- Terminierung für den Aussendienst
- Kundenzufriedenheitsanalysen
- Telefonverkauf bei Privat- und Geschäftspersonen
- Entgegennahme der Telemarketing-Rückrufe

08/2012 – 08/2014

**Lehre als Detailhandelsassistentin**

Genossenschaft Migros Aare, Muri AG

- Kassenbedienung
- Unterstützung beim Bestellwesen
- Kundenberatung und Bedienung
- Mithilfe bei der Sicherstellung der Verkaufsbereitschaft und Warenpräsentation
- Allgemeine Warenbeschaffung

11/2011 – 01/2012

**Wochenarbeitsplatz im Detailhandel**

Lingerie Kohler + Kohler, Aarau AG

- Kundenberatung und Bedienung
- Mithilfe bei der Sicherstellung der Verkaufsbereitschaft und Warenpräsentation

**Aus - & Weiterbildungen**

02/2023 – Jetzt

**Bachelor Betriebsökonomie**

FHNW Brugg / Windisch

11/2022	<b>Eidg. Führungsfachfrau</b> Schweizerische Vereinigung für Führungsausbildung SVF-ASF
04/20202 – 05/2021	<b>HWD Höheres Wirtschaftsdiplom VSK</b> HSO Aarau
10/2019 – 03/2020	<b>SVF Leadership</b> HSO Aarau
08/2019 – 02/2021	<b>Berufsmaturität – Ausrichtung Wirtschaft und Dienstleistung</b> Minerva Aarau
09/2017	<b>Kaufmännisches Praxisbildner Diplom</b> Stiftung arcoidis, Zürich ZH
08/2015 – 08/2018	<b>Berufslehre Kauffrau EFZ</b> Kauffrau (B-Profil) – Ausrichtung Dienstleistung & Administration Stiftung arcoidis, Zürich ZH
08/2012 - 08/2014	<b>Berufslehre Detailhandelsassistentin EBA</b> Detailhandelsassistentin – Ausrichtung Lebensmittel Genossenschaft Migros Aare, Muri AG
08/2011 – 07/2012	<b>Berufswahljahr</b> Oberstufenschulhaus, Aarau AG
08/2007 – 07/2011	<b>Sekundarschule</b> Oberstufenschulhaus, Suhr AG
08/2002 – 07/2007	<b>Grundschule</b> Feldschulhaus, Suhr AG

### Sprachkenntnisse

Deutsch	Muttersprache
Ukrainisch	Muttersprache
Russisch	Fliessend
English	Fliessend
Französisch	Fortgeschrittene Sprachverwendung (B1)

### Skills / Kenntnisse

IT-Skills:	Anwendungssoftware: Windows, Mac, Salesforce, Zendesk, Intercom, Access, MyAgent, Aircall, PowerBI, Figma, Balsamiq, Slack
Sonstige Skills:	Eidg. Führungsfachfrau Berufsbildnerin in Praktikumsbetrieben in der Branche Dienstleistung und Administration

### Über mich

Hobbies	Kochen und Wandern
Interessen	Politik und Kulturen
<b><u>Referenzen</u></b>	Werden auf Anfrage gerne angegeben