Monika Prits

Juhtimiskonsultant, arendaja, koolitaja

(+372) 5626 0026
monika@sunergos.ee

KVALIFIKATSIOON

- 20 aastat inimeste juhtimise kogemust
- 10 aastat ärijuhtimise kogemust (sh kasutajakogemuse juhtimise kogemus)
- 8 aastat ärijuhtimise (sh projektijuhtimise, tootejuhtimise) kogemust
- 8 aastat müügijuhtimise kogemust

TÖÖKOGEMUS

2017 –

Sunergos OÜ

Juhtimiskonsultant, arendaja, koolitaja

- Strateegia ja selge fookuse loomine sh kogu organisatsiooniga seatud plaanide elluviimine
- Müügioskuste ja müügiprotsessi parendamine kordades kõrgema äritulemuse saavutamiseks
- Kliendikogemuse tervikahela disainimine sh testostude läbiviimine

2020 – 2022

Confido Meditsiinikeskus

Teenusdisaini ja kliendikogemuse üksuse juht

- Strateegia väljatöötamine, juurutamine ja juhtimine
- Kliendikogemuse juhtimine läbi tervikahela
- Teenuste elukaare juhtimine sh äriliste tellimuste koostamine ning arendusprojektide juhtimine
- Online keskkondade ja lahenduste valik, tellimine ja arendamine
- Teeninduspõhimõtete ning protsesside loomine ja juurutamine
- Kliendikogemuse loomiseks ja monitoorimiseks sobivate meetodite, uuringute, töövahendite ja keskkondade valik sh arendamine

2018 – 2020

Itella Estonia OÜ

Kliendikogemuse direktor

Peamised tööülesanded

- Kliendikogemuse juhtimine läbi tervikahela
- Online keskkondade ja lahenduste valik, tellimine ja arendamine
- Strateegia väljatöötamine, juurutamine ja juhtimine
- Standardite ning protsesside loomine ja juurutamine
- Kliendikogemuse monitoorimiseks sobivate meetodite, uuringute ja töövahendite väljatöötamine

2006 – 2018

Telia Eesti AS

B2B segmendi- ja teenuste juhtimisosakonna juht

Peamised tööülesanded

- Kliendirahulolu ja kasumlikkuse juhtimine
- Ärijuhtimis- ja segmendijuhtimismeeskonna juhtimine
- Äristrateegia loomine ja elluviimine
- Müügieesmärkide ja müügieelarve seadmine ja juhtimine
- Uute teenuste, pakkumiste käivitamine
- Investeeringute ja turunduseelarve koostamine ja juhtimine
- Online kanali juhtimine

2009 – 2014

Elion Ettevõtted AS

B2C ärijuhtimisosakonna juht

2006 – 2009

Elion Ettevõtted AS

Ärijuht

Peamised tööülesanded

- Hinnastrateegia kujundamine ning teenuste hinnastamine
- Teenusvaldkondade äriline juhtimine (teenuste funktsionaalsus, SLA'd, kliendiseadmed) ja olemasoleva tooteportfelli äriline haldus
- Teenuste elukaare juhtimine
- Äriideede väljatöötamine ja valideerimine (segmentidest, tehnoloogiast, turuvõimalusest lähtuvalt)
- Teenuste tellimise ja halduse viimine e-kanalitesse

1998 – 2006

Elisa Eesti AS

Piirkonnajuht

Peamised tööülesanded

- Mobiiltelefonide hooldustööde korraldamine
- Müügieesmärkide seadmine ja elluviimine
- Müügimeeskonna juhtimine

HARIDUSKÄIK

2001 – 2004

Tallinna Ülikool

Turundus, bakalaureuseõpe

Lõputöö teema: Brändi tähtsus Eesti mobiilsideturul

1995 – 1998

Erakool

Ärijuhtimine

Lõputöö teema: Personalijuhtimine AS Kauburi Kaubamaja näitel

1984 – 1995

Tartu Kivilinna Gümnaasium

TÄIENDKOOLITUS

2023	Moreno Keskus, Superviisor ja Coach. Psühhodraama rakendaja. Väljaõpe vastab ANSE ja NBBE standarditele
2021	Moreno Keskus, Praktiline grupijuhtimine ja sotsiomeetria
2016	Elluviimine, prioriteedid ja ajajuhtimine, Eero Sikka
2014	Collision, Las Vegas, USA
2014	Coaching, Tallinn
2013	Kuidas luua uusi teenuseid, Silicon Valley, USA
2012	Väga efektiivse inimese 7 harjumust, Franklin Covey

KEELEOSKUS

Eesti keel	emakeel
Inglise keel	B2
Saksa keel	B1

JUHILUBA

B-kategooria alates 1995