###### ΜΑΡΙΝΑ ΔΟΓΑΝΟΥ

**Διεύθυνση:** Ρούμελης 24

Αγία Παρασκευή

Αθήνα, Ελλάδα

153-41

**Τηλέφωνο:** (+30) 6971645932

**Email:** [mardoganou@outlook.com](mailto:mardoganou@outlook.com)

**Currently studying for:**  Higher Professional Diploma (HPD) in Counselling & Psychology (Mediterranean College, Year 2)

###### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

**Δεκέμβριος 2021 – Personal Assistant of Executive Committee Staff (Copelouzos**

**Σήμερα Group)**

Προσωπική Βοηθός, Γραμματειακή Υποστήριξη, Διοργάνωση meetings και ταξιδιών, Σύνταξη Επιστολών/emails, Email triaging, Διαχείριση τηλεφωνικών κλήσεων, Μεταφράσεις Κειμένων/Άρθρων, Επιμέλεια Κειμένων, Αποδελτίωση.

**Οκτώβριος 2018 – Student Services Client Services Supervisor**

**Νοέμβριος 2020 – Enabling Services (University of Southampton)**

Drop-In Advisor (Advice and Intake), υποστήριξη φοιτητών με αναπηρίες, χρόνια προβλήματα υγείας, σε θέματα Ψυχικής Υγείας και Ευημερίας, προσαρμογή σε University Life, Υποστήριξη Κρίσεων, Παραπομπή σε Συμβούλους Ψυχικής Υγείας/ disability practitioners/ NHS/ ψυχιατρικούς νοσοκόμους/ charities, Επεξεργασία Ερωτηματολογίων Ψυχικής Υγείας και Ευημερίας για εκτίμηση ρίσκου και παραπομπή στο αρμόδιο τμήμα/φορέα, υποστήριξη τηλεφωνικώς/διά ζώσης/διαδικτυακά (MS Teams)/ email.

Study Support (συμβουλευτική σχετικά με αιτήσεις DSA, Special Considerations, Παρατάσεις Εργασιών, Additional Exam Recommendations), Παροχή specialist advice και πληροφόρησης σε φοιτητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

Επίβλεψη του Customer Services προσωπικού (καταμερισμός/ ιεράρχηση καθηκόντων, εποπτεία ατομικής εξέλιξης και επιδόσεων, διασφάλιση έγκαιρης διαχείρησης αιτημάτων πελατών, line management). Οργάνωση, καθοδήγηση και συντονισμός projects και events (HESA, Wessex Needs Assessment Centre, Process Documentation and Knowledge Management, Open Days liaison and oversight, Transition Day presentation, Events liaison and Rota Creation, workshops, presentations, ServiceNow system support, GDPR champion, Data Breach Reports, Mentoring oversight and Budget Monitoring, CPD organisation, DSA online platform testing/feedback, Inclusive Learning Volunteers/Transition Facilitators and Peer Mentoring oversight, Telephone Customer Service oversight). Συμμετοχή σε recruitment/shortlisting και interview panels, data analysis, quality assurance, υπεύθυνη για συμμόρφωση σε πρότυπα ποιότητας, statistics, συμμετοχή σε Προμήθειες. Επίβλεψη άτυπων παραπόνων, διαδικασίες προσφυγής.

**Ιούλιος 2017 – Residential Services Customer Services Advisor**

**Οκτώβριος 2018 – Occupancy Management (University of Southampton)**

Παροχή επαγγελματικής, υψηλής ποιότητας πληροφόρησης, συμβουλευτικής και υποστήριξης σε φοιτητές με εμπιστευτικότητα, διαχείρηση αιτήσεων Στέγασης, απάντηση ερωτημάτων, παραπομπή σε αρμόδιες υπηρεσίες, συνεργασία με εξειδικευμένες υπηρεσίες (Enabling liaison: οργάνωση εύλογων προσαρμογών και σχέδιων ασφαλείας σε Εστίες για την υποστήριξη φοιτητών με αναπηρίες,

χρόνια προβλήματα υγείας, θέματα Ψυχικής Υγείας και Ευημερίας), συντονισμός project (Room Features and Adjustments Database Project), συμβολή σε διαχείριση παραπόνων πελατών, πραγματοποίηση διοικητικών καθηκόντων, δημιουργία και τήρηση αρχείων με λεπτομέρεια και ακρίβεια, δημιουργία αναφορών βάσει data analysis, συνεργασία με University Departments και εξωτερικούς συνεργάτες.

**Απρίλιος 2017 – Residential Services Customer Services Advisor**

**Ιούλιος 2017 – Occupancy Management (maternity cover) (University of Southampton)**

Παροχή επαγγελματικής, υψηλής ποιότητας πληροφόρησης, συμβουλευτικής και υποστήριξης σε φοιτητές με εμπιστευτικότητα, διαχείρηση αιτήσεων Στέγασης, απάντηση ερωτημάτων, παραπομπή σε αρμόδιες υπηρεσίες, συνεργασία με εξειδικευμένες υπηρεσίες(Enabling liaison), συμβολή σε διαχείριση παραπόνων πελατών, πραγματοποίηση διοικητικών καθηκόντων, δημιουργία και τήρηση αρχείων με λεπτομέρεια και ακρίβεια, δημιουργία αναφορών βάσει data analysis, συνεργασία με University Departments και εξωτερικούς συνεργάτες.

**Ιανουάριος 2016 – Residential Services Customer Service Assistant (University of Απρίλιος 2017 Southampton)**

Customer service, παροχή πληροφόρησης και υποστήριξης φοιτητών, παραπομπή σε αρμόδιες υπηρεσίες, δημιουργία, τροποποίηση και επικαιροποίηση αρχείων, data analysis, συνεργασία με University Departments και εξωτερικούς συνεργάτες. Παροχή πληροφόρησης σε φοιτητές σχετικά με αιτήσεις Στέγασης, υποστήριξης της ομάδας σε διαχείριση καταστάσεων συναγερμών φωτιάς, πραγματοποίηση διοικητικών καθηκόντων, διαχείριση αλληλογραφίας/ταχυδρομείου.

**Ιούνιος 2015 – Υπάλληλος Βιβλιοπωλείου – Public (Retail World S.A.)**

**Σεπτέμβριος 2015** Customer service, αναζήτηση βιβλίων και παραγγελιών, διαχείριση/τήρηση stock, τήρηση database, προτάσεις νέων τίτλων (για όλα τα τμήματα). Επεξεργασία διαδυκτιακών και τηλεφωνικών παραγγελιών.

**Οκτώβριος 2014 – Data Entry Supervisor – IMS (Innovative Micro Solutions Ltd Νοέμβριος 2014** **Computer Systems)**

Ψηφιοποίηση Αρχείων Δημοσίου, εποπτεία ομάδας καταχωρήσεων (registry team).

**Φεβρουάριος 2014 – Store Manager – Nakas Book Bazaar (Nakas Group S.A.)**

**Οκτώβριος 2014** Συντονισμός καταστήματος, καταμερισμός εργασιών, στατιστικά πωλήσεων, data analysis, παραγγελίες βιβλίων, αναπλήρωση stock, διαρκής εκπαίδευση προσωπικού.

**Ιούνιος 2013 – Διοικητική Υπάλληλος – Erco Promotion Ltd.**

**Σεπτέμβριος 2013** Καθήκοντα γραμματέα, γενικά καθήκοντα γραφείου, καθήκοντα ρεσεψιόν, τηλεφωνικό κέντρο.

**Σεπτέμβριος 2011 – Freelance Photographer**

**Σήμερα** Φωτογραφία Πορτραίτου και Documentary.

**Φεβρουάριος 2006 – Υπάλληλος Βιβλιοπωλείου – Eleftheroudakis S.A.**

**Ιανουάριος 2011** Customer service, αναζήτηση και παραγγελίες βιβλίων, διαχείριση/τήρηση stock, τήρηση database, προτάσεις βιβλίων, ταμείο (Τμήμα Αγγλικής και Ξενόγλωσσης Λογοτεχνίας, Ιστορίας Τέχνης, Παιδικής Λογοτεχνίας).

**Αύγουστος 2002 – Τμήμα Παραγγελιών – Express Publishing S.A.**

**Οκτώβριος 2002** Επεξεργασία και εκτέλεση παραγγελιών, ταχυδρομείο.

###### ΣΠΟΥΔΕΣ ΚΑΙ ΠΤΥΧΙΑ

**2011 – 2013 Master of Arts in Photography**

**University of**

**Central Lancashire**

###### ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΙΜΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

**Οργανωτικές** Εξαιρετική οργάνωση και συντονισμός projects, οργάνωση και καθοδήγηση προσωπικού, ιεράρχηση, δημιουργία και τήρηση διοριών/deadlines, επίλυση προβλημάτων.

**Διαπροσωπικές** Εξαιρετική σε συνεργασία και ομαδική εργασία με συναδέλφους σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα. Εξαιρετικές επικοινωνιακές δεξιότητες. Διευθέτηση διαφωνιών και αντιπαραθέσεων. Προσαρμοστικότητα και ευελιξία σε διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες εργασίας. Εχεμύθεια/Εμπιστευτικότητα.

**Τεχνικές** Εξαιρετική γνώση IT, Τυφλού Συστήματος Δακτυλογράφησης, Microsoft Windows, Office 365/ Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Visio, Microsoft Teams, Microsoft Bookings, OneDrive, SharePoint, OneNote), LinkedIn, Room Service super user, ServiceNow super user, Agresso/Unit4 Enterprise Resource Planning (ERP), SoftOne, Banner/SQL, Planon, Adobe Suite (Photoshop, Bridge, Illustrator, InDesign, Premiere Pro), Corel Painter, Corel Draw, Capture One, Captoria, Singular Logic, SAP, online databases, Dragon, MindView, SEMAP, Liberty, Egress.

**Γλώσσες** Εξαιρετικά Αγγλικά και Ελληνικά.

###### ΑΛΛΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

* College Certificate in Level 3 Counselling Skills (City College Southampton)
* College Certificate in Level 2 Introduction to Counselling (City College Southampton)
* Cambridge Certificate of Proficiency in English.
* Michigan Certificate of Proficiency in English.
* Αρχαιολογία και Ιστορία Τέχνης (Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών).
* Επαγγελματική Εικονογράφηση (Ορνεράκης).

First Aid (12Μαΐου 2016)

Workplace Conflict and the Mediation Service (9Ιουλίου 2016)

The Intersection between Race and Mental Health (20Φεβρουαρίου 2017)

Building Personal Resilience (12Μαΐου 2017)

Students and Mental Health (9 Ιουνίου 2017)

Understanding Change (11Απριλίου 2018)

Enabling Change (12Απριλίου 2018)

Introduction to GDPR (23Μαΐου 2018)

Drug Awareness (12Ιουνίου 2018)

Suicide Awareness Training (8Νοεμβρίου 2018)

GDPR Training (11Ιουλίου 2019)

Drug Awareness No Limits DASH (11Ιουλίου 2019)

Enabling Public Confident Speaking Training (17Ιουλίου 2019)

Solution Focused Approach Training (24 & 25 Ιουλίου 2019)

Brain In Hand (12 Σεπτεμβρίου 2019)

Sexual Trauma Response Training, Trauma-Informed Care (25Οκτωβρίου 2019)

No Limits LGBT+ Training (14Ιανουαρίου 2020)

Stress Awareness (12Φεβρουαρίου 2020)

Risk Assessment (17Απριλίου 2020)

Equality and Diversity Briefing (8Απριλίου 2020)

Managing Diversity (8Απριλίου 2020)

Dragon (6Μαΐου 2020)

MindView- Using MindView for Academic Purposes: Beginners to Intermediates (7Μαΐου 2020)

Active Bystander Training (28 Ιουλίου 2020)

Suicide Awareness Training –Zero Suicide Alliance (Σεπτέμβριος 2020)

Togetherall Webinar (Οκτώβριος 2020)

BAME –Safe Listening Space (Οκτώβριος 2020)

What does it mean to be a care leaver Training (Οκτώβριος 2020)

Neurodiversity Inclusion Awareness Training (Νοέμβριος 2020)

Disability Practitioner Training (Νοέμβριος 2020)

Integrative Psychotherapy: The Integrative Psychotherapist’s Role (Mediterranean College, 29Μαρτίου 2021)

The Emotional Weight (Mediterranean College, 13Μαΐου 2021)

Person-Centred/Existential Psychotherapeutic Approach: Empathy in Action (Mediterranean College, 18Μαΐου 2021)

Child Aggression and Ways to Manage it (Mediterranean College, 19Μαΐου 2021)

Cognitive Behavioural Therapy Webinar (Mediterranean College, 10Ιουνίου 2021)

Η Μαύρη Ντάλια: Το Χρονικό μιας Κακοποίησης (Mediterranean College, 1 Δεκεμβρίου 2021)

Ο Ρόλος του Κλινικού Ψυχολόγου στην Αντιμετώπιση των Εξαρτήσεων (Mediterranean College, 6 Δεκεμβρίου 2021)

Παιδική Κακοποίηση και Παραμέληση: Αναγνώριση, Πρόληψη και Αντιμετώπιση (Mediterranean College, 13 Δεκεμβρίου 2021)

###### ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

Μπορούν να δοθούν κατόπιν αίτησης.