

# ΣΟΦΟΚΛΗΣ ΚΑΡΑΚΟΒΟΥΝΗΣ

## ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

---

Διεύθυνση κατοικίας: Πλάτωνος 8, Κάντζα Παλλήνης, Τ.Κ. 15351

Ημερομηνία Γέννησης: 27/10/1972

Υπηκοότητα: Ελληνική

Τηλέφωνο επικοινωνίας: 6944 600215

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [sofokle@me.com](mailto:sofokle@me.com)

## Κύριες Δεξιότητες :

- Υποστήριξη και εκπόνηση επιχειρησιακών πλάνων σε επίπεδο Εμπορικής Πολιτικής, με πλούσια εμπειρία στην ανάπτυξη και διαχείριση των καναλιών διεπαφής με τους πελάτες (CRM, Customer Operations, Retail και Online).
- Αποτελεσματικό προφίλ ηγεσίας, τόσο σε επίπεδο διαχείρισης πόρων και ανάπτυξης ομάδων, όσο και αριστείας στην ολοκλήρωση των σχετικών στρατηγικών ενεργειών.
- Επικέντρωση στην τήρηση των προϋπολογισμών και στους δείκτες αποτελεσματικότητας. Σημαντική εμπειρία σε θέσεις υψηλής ευθύνης, σε επίπεδα Διευθυντή τομέα ή και Διευθυντή διεύθυνσης.
- Διαχείριση προϋπολογισμών σε επίπεδο διεύθυνσης τομέα 7,5M ευρώ/ έτος και 450 FTE (ανθρώπινο δυναμικό).
- Στοχοπροσήλωση, με γνώμονα τη βέλτιστη εμπειρία του πελάτη, σε συνάρτηση με την ορθολογική σχέση κόστους - Customer Experience Net Promoter Certified Associate®.
- Στρατηγικές και οργανωτικές δεξιότητες στο ψηφιακό περιβάλλον: Digital Marketing, Social Media platforms, Ecommerce.
- Μέλος του φορέα European Mentoring & Coaching Council, UK. Αριθμός Μητρώου: 07280 IND6
- Μέλος του φορέα International Coach Federation – ICF
- Μέλος του Harvard Business Review , ως HBR -Advisor

---

## ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

ΣΕΠ. 2013 – ΣΕΠ. 2015

**Hellas on Line S.A -360 Connect S.A.**

**Ανωτ. Διευθυντής Εμπορικών Λειτουργιών, Υποστήριξης Πελατείας – Digital Customer Experience (Μέλος Δ.Σ. ), Director of Commercial & Customer Operations**

ΣΕΠ. 2008 – ΣΕΠ. 2013

**Vodafone Albania S.A. (Τίρανα, Αλβανία)**

**Ανωτ. Διευθυντής Εμπορικών Λειτουργιών και Υποστήριξης (άμεσος προϊστάμενος Δ/νων Σύμβουλος), Head of Commercial Operations**

ΜΑΙΟΣ 2001 – ΣΕΠ. 2008

**Vodafone Panafon S.A.**

**Προϊστάμενος τμήματος – Acting Manager (2007-2008)**

ΙΟΥΛΙΟΣ 2000 – ΜΑΙΟΣ 2001

**Safaricom S.A., Ναϊρόμπι Κένυα**

**Δ/ντης Λειτουργίας του τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών (άμεσος προϊστάμενος Γενικός Δ/ντης).**

ΣΕΠ. 1999– ΙΟΥΝ. 2000 **Vodafone Hungary (Primatel) S.A. Ουγγαρία.**  
Support Centre Manager, Customer Service Department.

ΦΕΒ. 1998 – ΣΕΠ. 1999 **Panafon S.A.**  
Call Centre Consumer Team Leader, Customer Service Department.

ΜΑΙΟΣ 1997 – ΟΚΤ. 1998 **Hertz Autohellas S.A.**  
Sales Account Manager, South Region Sales Department (Crete).

ΜΑΙΟΣ 96 – ΜΑΡΤΙΟΣ 97 **Air Creece S.A. Commuter Air carrier**  
Flight Operations, Officer (Ηράκλειο, Κρήτης)

ΙΑΝ. 1993 – ΔΕΚ. 1994 **Ελληνική Πολεμική Αεροπορία**  
Έφεδρος Ανθυποσμηναγός, Εκπαιδευτής Αμυντικών συστημάτων.

### **Εκπαίδευση, Πιστοποιήσεις**

Σεπτέμβριος 2016 Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

**Πιστοποίηση ως Life & Business Coach , AC Accredited.**

Μάιος 2016 Wharton University of Pennsylvania, USA  
Digital Marketing, Social Platforms, E-commerce.

Φεβρουάριος 2016 **Fellow of the Institute of Leadership & Management, UK.**

Αύγουστος 2015 Professional Certification in Customer Experience,  
Net Promoter Certified Associate, Satmetrix USA.

Ιούλιος 2015 Cornell University, USA.

**Executive Leadership, Master Certificate. (Business Coaching, Mindset)**

Μάρτιος 2012 Aveta Six Sigma Org. USA, Six Sigma-Certification.

Ιούνιος 2008 A.L.B.A Business School.  
Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων.

Ιούλιος 2005 University of Patras.  
Diploma. Change Management.

Νοέμβριος 1992 Florida Flight Academy, USA. Commercial Pilot  
License, Multiengine Land.

Ιούνιος 1990 2<sup>ο</sup> Γενικό Λύκειο Ν. Ψυχικού.