



**Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>**

## Руководитель клиентского сервиса

### Обо мне

Меня зовут Елена, и я хотела бы рассказать вам немного о себе и моем опыте работы. На протяжении многих лет я работала в сфере клиентского сервиса, начиная с должности специалиста и поднимаясь по карьерной лестнице до должности Team leader.

В качестве специалиста клиентского сервиса, я отвечала на вопросы клиентов, решала их проблемы и предоставляла им качественную поддержку. Я была профессиональным и внимательным слушателем, всегда решала проблемы клиентов с эмпатией и позитивным настроем.

Позже я стала Team leader'ом клиентского сервиса, где мне доверяли управление небольшой командой специалистов. Я была ответственна за их обучение и поддержку, а также за обеспечение высокого уровня обслуживания клиентов. Я стремилась к эффективной коммуникации внутри команды и мотивировал сотрудников достигать поставленных целей.

Дополнительно я работала и как специалист по контролю качества клиентского сервиса. Моя задача заключалась в том, чтобы выявить слабые места в работе и предоставить рекомендации по их улучшению. Я проводила мониторинг чатов и анализировала клиентские обращения, чтобы обеспечить высокий уровень удовлетворенности клиентов.

Помимо работы в сфере клиентского сервиса, я также имела опыт работы менеджером по закупкам. В этой роли я отвечала за организацию закупок для наших клиентов. Я была внимательна к деталям и всегда стремилась к достижению наилучших условий для компании.

Также я занималась проведением обучения новым сотрудникам. Я разрабатывала образовательные программы, проводила тренинги и делала все возможное для того, чтобы новые члены команды были готовы эффективно работать и достигать успеха.

Наконец, одной из моих ответственностей было заполнение отчета. Я аккуратно и своевременно заполняла отчеты, предоставляя руководству компании важную информацию о клиентах, обращениях и работе отдела.

Все эти позиции и задачи, с которыми я сталкивалась, развили во мне ценные навыки коммуникации, управления командой, аналитического мышления и работы с клиентами. Я готова применить свой опыт и знания в вашей компании для достижения успеха и превосходных результатов.

- умение работать в команде;

- 👤 24 года
- ♀ Женский
- 📍 Кишинев
- 💰 15 000 MDL

### ТОП Навыки

- **Работа с большим объемом информации Сбор и анализ информации Контроль исполнения решений Деловая переписка Ведение переписки Точность и внимательность к деталям Проведение презентаций Управление временем · 2 года**
- **Работа в команде Коммуникабельность Стрессоустойчивость · 1 год**

### Пожелания

- По сменному графику
- Полный день
- Свободный график
- Гибрид (Дом/Офис)

### Языки

- **Румынский** · Разговорный
- **Русский** · Свободно владею

### Навыки

- Ответственная Пунктуальная Активная Трудолюбивая Целеустремленная

# Водительское удостоверение

Категория: В

С личным авто

- навыки телефонных продаж;
- умение организовывать рабочие процессы;
- навыки работы с возражениями;
- уверенный пользователь ПК;
- знание первичной бухгалтерии

## Опыт работы

### **Руководитель клиентской поддержки · COLIFE** · Москва

*Ноябрь 2021 - Сентябрь 2024 · 2 года 11 месяцев*

Специалист по работе с клиентами

1. Предоставление качественной поддержки клиентам:

- Отвечать на вопросы клиентов, решать их проблемы и предоставлять подробную информацию о продуктах или услугах.

- Обрабатывать обращения от клиентов, стремясь найти наилучшее решение в интересах клиента и компании.

- Обеспечивать отличный уровень обслуживания, проявлять эмпатию и терпение во взаимодействии с клиентами.

2. Управление и поддержка команды:

- Team leader небольшой командой специалистов, предоставлять им руководство и поддержку.

- Обучать новых сотрудников, ознакомливать их с политикой компании, процедурами и стандартами обслуживания клиентов.

- Содействовать развитию сотрудников, проводить регулярные оценки производительности, обеспечивать обратную связь и предоставлять им возможность для профессионального роста.

3. Заполнение отчетов:

Аккуратно и своевременно заполнять отчеты о работе, включая информацию о взаимодействии с клиентами, решенных проблемах и других соответствующих данных.

4. Обучение новых сотрудников:

Проводить тренинги и работать непосредственно с новыми сотрудниками, чтобы помочь им освоить необходимые компетенции и интегрироваться в команду максимально быстро и эффективно.

5. Контроль качества работы:

- Осуществлять мониторинг работников отдела клиентского сервиса с целью контроля и обеспечения высокого уровня качества работы.

- Анализировать клиентские обращения, разговоры и другие данные, чтобы выявить слабые места и предоставить рекомендации по улучшению процессов и обслуживания клиентов.

6. Закупки:

- Если в задании требуется, осуществлять функции менеджера по закупкам, включая составление бюджета, поиск и согласование с поставщиками, проведение

переговоров и заключение контрактов.

- Обеспечивать оптимальные условия поставок, контролировать сроки выполнения заказов и осуществлять контроль качества закупленных товаров или услуг.

Навыки: Работа с большим объемом информации Сбор и анализ информации Контроль исполнения решений Деловая переписка Ведение переписки Точность и внимательность к деталям Проведение презентаций Управление временем

### **Оператор call-центра · IC Interactive Center · Тирасполь**

*Декабрь 2019 - Январь 2021 · 1 год 2 месяца*

Прием и обработка входящих звонков и входящих заявок в социальных сетях. Осуществление исходящих звонков с целью анкетирования, продажи товаров/услуг.

Навыки: Работа в команде Коммуникабельность Стрессоустойчивость

### **Желаемая отрасль**

- Управление персоналом

### **Образование: Среднее-специальное**

**ГОУ "Тираспольский колледж бизнеса и сервиса"**

*Год окончания: 2019*

Специальность: бухгалтер-экономист