



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

♀ Женский

📍 Кишинев

in

## ТОП Навыки

- **Управление Командой** · 5 лет
- **Удержание Клиентов** · 5 лет
- **Управление Деловыми Отношениями** · 5 лет
- **Автоматизация Процессов** · 5 лет
- **Техническая Поддержка** · 5 лет
- **Аутсорсинг Процесса Найма** · 4 года

## Пожелания

- Полный день
- На территории работодателя
- Гибрид (Дом/Офис)
- Удалённо

## Языки

- **Румынский** · Базовый
- **Русский** · Родной
- **Английский** · Разговорный

## Навыки

- Менеджмент
- Работа в Команде
- Информационные Технологии

# Руководитель службы поддержки

## Опыт работы

**Руководитель службы поддержки, аккаунт директор, специалист по внедрению SAAS продукта** · Xor · Кишинев

*Ноябрь 2019 - Настоящее время · 5 лет 1 месяц*

- С нуля создала отдел службы поддержки;
- Разработала и успешно внедрила методы работы с клиентами, снизив отток клиентов с 20% до 5%;
- Внедрила OKR (Objectives and Key Results) для контроля и улучшения результатов работы отдела;
- Разработала и внедрила Сервисное соглашение SLA, избавив компанию от юридических рисков;
- Автоматизировала работу, внедрив инбокс для клиентских запросов, ускорив работу отдела в 4 раза;
- Построила успешные отношения с такими компаниями как Leroy Merlin, McDonalds, MARS, Nike, IKEA, CISCO, Kraft Heinz на русском, американском и европейском рынках.

Навыки: Управление Командой, Техническая Поддержка, Автоматизация Процессов, Управление Деловыми Отношениями, Удержание Клиентов

**Менеджер по продажам, маркетолог, контент-менеджер, аккаунт-менеджер** · Leads Trade · Кишинев

*Июнь 2014 - Декабрь 2018 · 4 года 6 месяцев*

- Увеличила продажи более чем в 15 раз внедрив планы по продвижению и продажам;
- Вела 2000+ клиентов в проекте Leadia.org как аккаунт-менеджер (более 25% из них хотя бы раз воспользовались платными услугами);
- Подготовила развернутый план для создания более 10 сайтов и написала более 100 статей для них на тему юриспруденции, недвижимости, медицины, лидогенерации;
- Отвечала за поиск копирайтеров на аутсорсинге, создание ТЗ и проверку выполненной ими работы;

Навыки: Продажи, Обслуживание Клиентов, Разработка

- Поддержка клиентов

сайтов, Маркетинг, Аутсорсинг Процесса Найма,  
Копирайтинг

## **Желаемые отрасли**

- Менеджмент
- ИТ, Технологии

## **Образование: Высшее**

**Молдавский государственный университет**

*Год окончания: 2011*

Факультет: Журналистика и массовые коммуникации

Специальность: Экономическая журналистика

## **Курсы, тренинги**

**Basic Web and Javascript for Front-end developing**

*Год окончания 2019*

Организатор: SkillUp

**Web Design basic course**

*Год окончания 2021*

Организатор: D-Spirit School

**Graphic Design basic course**

*Год окончания 2024*

Организатор: D-Spirit School