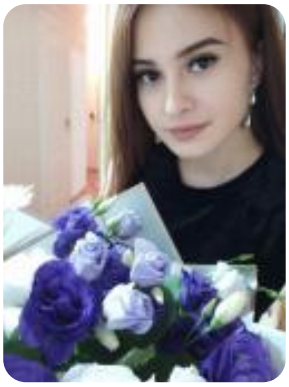

Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: https://www.rabota.md/ro/prices/cv

Руководитель клиентского сервиса

25 лет

Женский

Кишинев

15 000 MDL

ТОП Навыки

- **Контроль качества** · *1 год*
- **Управление командой** · *1 год*
- **Решение конфликтных и нестандартных ситуаций** · *7 месяцев*
- **Клиентская поддержка** · *7 месяцев*

Пожелания

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

Языки

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

Водительское удостоверение

Категория: B

Обо мне

Профессионал с многолетним опытом в сфере клиентского сервиса, управления командами и контроля качества. Начинала карьеру, как специалист по работе с клиентами, затем прошла путь до тимлида, а также исполняла функции специалиста по контролю качества и менеджера по закупкам.

Имею опыт:

– консультирования клиентов и оперативного решения их запросов;

– руководства командой: обучение, поддержка и мотивация сотрудников;

– мониторинга качества обслуживания и анализа клиентского опыта;

– ведения переговоров и организации закупок на выгодных условиях;

– разработки обучающих материалов и проведения тренингов;

– подготовки отчетов и аналитики для руководства.

Отличаюсь высоким уровнем ответственности, внимательностью к деталям, стремлением к постоянному профессиональному развитию.

Ищу позицию в области клиентского сервиса или управления командой, где смогу применить свой опыт, аналитическое мышление и навыки построения эффективного взаимодействия с клиентами и коллегами. Готова применить свой опыт и вовлеченность для достижения общих целей в новой команде.

Опыт работы

Руководитель клиентской поддержки · COLIFE · Москва

Ноябрь 2023 - Декабрь 2024 · 1 год 1 месяц

— Управление командой специалистов: координация, планирование, распределение задач

— Наставничество и адаптация новых сотрудников

— Контроль качества работы и внедрение улучшений в процессы обслуживания

С личным авто

— Ведение отчетности и представление результатов перед руководством

Навыки: Управление командой

Специалист по контролю качества / Старший специалист · ООО "Колайф" · Москва

Апрель 2022 - Ноябрь 2023 · 1 год 8 месяцев

— Анализ чатов и обращений клиентов

— Выявление слабых мест в коммуникации и подготовка рекомендаций

— Поддержка стандартов сервиса и взаимодействие с тимлидами

Навыки: Контроль качества

Специалист по клиентскому обслуживанию · ООО "Колайф" · Москва

Октябрь 2021 - Апрель 2022 · 7 месяцев

— Обработка входящих обращений клиентов (чат, телефон)

— Решение сложных и нестандартных ситуаций с высоким уровнем эмпатии

— Работа с CRM-системами, сопровождение клиента до решения вопроса

Навыки: Решение конфликтных и нестандартных ситуаций, Клиентская поддержка

Желаемая отрасль

- Управление персоналом

Образование: Среднее-специальное

ГОУ "Тираспольский колледж бизнеса и сервиса"

Год окончания: 2019

Специальность: бухгалтер-экономист