



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

# Trainer & Quality Specialist (Call Center / Telecom / IT)

♀ 27 лет  
♂ Мужской  
⌚ Кишинев  
in

## ТОП Навыки

- Работа в Команде · 2 года
- Техническая Поддержка · 1 год
- Проведение тренингов · 5 месяцев
- Тестирование знаний · 5 месяцев
- Анбординг · 5 месяцев
- Обновление обучающий программ · 5 месяцев

## Пожелания

- Полный день

## Языки

- Румынский · Свободно владею
- Русский · Свободно владею
- Английский · Средний
- Французский · Базовый
- Польский · Базовый

## Навыки

- Работа в Команде
- Стессоустойчивость
- Возможность Выполнения Многозадачности

## Опыт работы

### Trainer corporativ · Ultra · Кишинев

Сентябрь 2025 - Настоящее время · 5 месяцев

работа с 1С  
работа с CRM-платформами, такими как Bitrix  
работа с платформой iSpring  
проведение тренингов  
разработка программ и обучающих курсов  
тестирование знаний новых сотрудников в формате 1-to-1  
обновление информации в обучающей базе  
Навыки: Проведение тренингов, Тестирование знаний, Анбординг, Обновление обучающий программ, Разработка курсов, Работа в Команде

### Senior оператор-модератор · Simpals · Кишинев

Июнь 2025 - Август 2025 · 3 месяца

-горячие и холодные звонки  
-консультация по услугам и техническая поддержка по платформе 999  
-регистрация заявок на техническую проверку и их отслеживание  
-модерация платформ 999, Point и řtiri  
-консультация по мероприятиям и помошь по покупке билетов на платформе Afisha  
-предоставление технической поддержки по платформе Achiziții для поставщиков  
-курирование новых сотрудников  
-работа с чатом

Навыки: Модерация, Техническая Поддержка, Bitrix, Управление Взаимоотношениями с Клиентами, Поддержка Обучения

- Наставничество
- Анализ обратной связи
- Курирование новых сотрудников
- Подготовка обучающих материалов
- Организация тестов и тренингов
- Проведение встреч 1-to-1
- Прослушка звонков
- Контроль качества обслуживания
- Работа с базой данных
- Модерация платформ
- Bitrix
- CRM
- Регистрация и отслеживание задач
- Техническая Поддержка
- Работа с B2B
- Консультирование клиентов
- Работа с чатом
- Горячие и холодные звонки

**Middle оператор-модератор** · Simpals · Кишинев

Январь 2025 - Июнь 2025 · 6 месяцев

- горячие и холодные звонки
- консультация по услугам и техническая поддержка по платформе 999
- регистрация заявок на техническую проверку и их отслеживание
- модерация платформ 999, Point и řtiri
- консультация по мероприятиям и помошь по покупке билетов на платформе Afisha
- предоставление технической поддержки по платформе Achiziții для поставщиков

Навыки: Техническая Поддержка

**Junior оператор-модератор** · Simpals · Кишинев

Август 2023 - Декабрь 2024 · 1 год 4 месяца

- горячие и холодные звонки
- консультация по услугам и техническая поддержка по платформе 999
- регистрация заявок на техническую проверку и их отслеживание
- модерация платформ 999, Point и řtiri
- консультация по мероприятиям и помошь по покупке билетов на платформе Afisha

Навыки: Работа в Команде, Техническая Поддержка

**Quality Assurance Specialist** · Moldcell · Кишинев

Май 2023 - Август 2023 · 4 месяца

- отслеживание качества обслуживания службы поддержки
- организация и составление ежемесячных тестов для колл-центра
- прослушка звонков и организация митов 1 to 1, для обсуждения их с операторами
- подготовка обучающих материалов и организация тренингов по всему спектру услуг и продуктов компании для каждого звена
- обновление и корректирование внутренний базы данных что включает в себя информацию о всех продуктах компании
- рассмотрение заявок от абонентов по предоставлению исключений в спектре услуг компании
- отсылка и обработка запросов на портацию номеров
- просмотр и обработка запросов от абонентов, в случае негативного оценивания помоши службы поддежки

Навыки: Работа с обратной связью, Подготовка ежемесячных тестов, Подготовка обучающих материалов, Работа с базой данных, Проведение 1-to-1 встреч, Организация тренингов, Прослушка звонков

**Оператор поддержки B2B сегмента · Moldcell ·  
Кишинев**

*Март 2023 - Май 2023 · 3 месяца*

- горячие и холодные звонки
- консультация по продуктам и услугам компании для B2B сегмента
- генерирование накладных и актов сверки для B2B сегмента
- консультация по использованным услугам и подключению новых, и продажа услуг
- регистрация жалоб на проблемы с качеством связи и интернета
- организация тренингов по продукту Moldcell Plus (фиксированный интернет от Moldcell) и подготовка обучающих материалов для операторов службы поддержки

**Оператор технической службы поддержки ·  
Moldcell · Кишинев**

*Февраль 2022 - Март 2023 · 1 год 1 месяц*

- горячие звонки
- предоставление консультации и помощи по настройке мобильного и фиксированного интернета
- настройка ТВ приставок серии MAG и телевидения
- предоставление помощи и консультации по использованию IP телефонии и продукта PBX
- активация пакетов услуг для B2B сегмента по предварительным запросам на почту
- холодные звонки конфликтным клиентам по предварительным запросам от службы поддержки

Навыки: Работа в Команде

**Оператор службы поддержки · Moldcell ·  
Кишинев**

*Июль 2021 - Февраль 2022 · 8 месяцев*

- горячие звонки
- консультация клиентов по спектру услуг и товаров компании и их продажа
- консультация по вопросам использованных услуг и тех поддержка по вопросам качества связи и интернета
- регистрация жалоб и заявок на техническую проверку

**Желаемые отрасли**

- Офис / Секретариат
- Колл-центр / Бэк-офис
- Телекоммуникации

**Образование: Неполное высшее**

**Universitatea de Stat din Moldova***Год окончания: 2022*

Факультет: Litere

Специальность: Traducător Engleză-Franceza

**Colegiu Pedagogic “Mihai Eminescu”***Год окончания: 2018*

Факультет: Coregrafie

Специальность: Dansator profesionist

**Universitatea Liberă Internațională din Moldova***Ещё учуясь*

Факультет: Științe economice

Специальность: Marketing și logistica