РУКОВОДИТЕЛЬ CALL-ЦЕНТРА, 12 000 ГРН.

19 жовтня 2017 Місто: Київ

Вік: 34 роки
Режим роботи: повний робочий день
Категорії: Офісний персонал, Керівництво, Телекомунікація та зв'язок

Досвід роботи

Руководитель отдела по работе с клиентами

2ГИС-Киев
04.2016 – 06.2017 (1 рік 2 місяці)

Обов'язки: - организация рабочих процессов в коллективе; - структурные взаимоотношения между подразделениями; - мониторинг показателей эффективности сотрудников отдела; - контроль за качеством обслуживания клиентов, оценка разговоров; - выявление пробелов в знаниях сотрудников; - контроль выполнения плана по актуализации справочной информации; - повышение эффективности и качества работы отдела; - организация и контроль обучений; - помощь операторам по сложным вопросам; - приём конфликтных звонков; - ведение статистики по работе; - проведение адаптации новых сотрудников; - ведение месячных, квартальных, годовых отчетов; - формирование табелей учета рабочего времени.

Специалист по работе с клиентами

2ГИС-Днепр
02.2014 – 03.2016 (2 роки 1 місяць)

Обов'язки: - актуализация данных абонентов; - соблюдение корпоративных норм и требований, которые регламентируют предоставление информационно-консультационного сервиса абонентам и клиентам компании; - внесение информации о фирмах города в базу предприятий; - осуществление телефонных звонков с целью проверки вносимой информации; - обработка данных полученных от пользователей: проверка достоверности, внесение изменений.

Продавец-консультант

ЧП Загорулько
04.2013 – 12.2013 (8 місяців)

Обов'язки: - выяснение потребности клиентов в продукции, реализуемой компанией, и согласование заказа с клиентом в соответствии с его потребностями и наличием ассортимента; - мотивация клиентов на работу с компанией, в соответствии с утвержденными программами по стимулированию.

Администратор рецепции

Велнес-центр
08.2012 – 03.2013 (7 місяців)

Обов'язки: - обслуживание клиентов, создание позитивной атмосферы; - консультация клиентов; - предотвращение конфликтных ситуаций; - организация работы персонала; - ведение базы данных клиентов; - ответы на телефонные звонки, работа с мини-АТС.

Освіта

УГХТУ, Украинский государственный химико-технологический университет

Спеціальність: инженер-программист
повна вища, 09.2007 – 06.2012 (4 роки 9 місяців)

Додаткова інформація

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Вязание спицами, плетение косичек, чтение.

Грамотный русский и украинский язык. Приятный голос, вежливая манера общения.
Аккуратность, быстрая обучаемость, вежливость, пунктуальность, усидчивость, добросовестное выполнение поставленных задач, ответственность, старательность.