Москаленко Ольга



МЕНЕДЖЕР ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ, 70 000 ГРН.

3 квітня Місто: Київ

Вік: 42 роки
Режим роботи: повний робочий день, часткова зайнятість
Категорії: HR, управління персоналом, Готельний бізнес, Робота за кордоном

✔ Готова до відряджень

Увійдіть або зареєструйтеся на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

Досвід роботи

Менеджер із супроводу клієнтів

Національний платіжний сервіс UAPAY (Фінансові послуги), Київ
12.2022 – 04.2023 (4 місяці)

Обов'язки:

- Встановлення контакту з клієнтами та виявлення їхніх потреб
- Операційний супровід клієнтів, надання інформації, підключення клієнтів та розв'язання проблем, які можуть виникати у клієнтів у процесі роботи
- Опрацювання звернень клієнтів по органічному траффіку з сайту UAPAY
- Постановка задач в Worksection
- Обробка задач від фінансового відділу (Фінансовий моніторінг)
- Підтримання комунікації з існуючими клієнтами та їх розвиток.
- Утримання клієнтів і збільшення продажів компанії
- Взаємодія з іншими відділами для організації ефективної роботи з мерчантами (sale, операційний відділ, фінансовий відділ, технічний відділ)

Акаунт менеджер

ТОВ "Локал Експрес", Київ (IT), Київ
08.2021 – 07.2022 (10 місяців)

Обов'язки:

Обов’язки:
-прийом та обробка клієнтських запитів (телефон, поштові листи)
-консультування клієнтів
-фіксування в CRM предмету та історії звернення клієнта, передача запиту до відповідного підрозділу/особи
-аналіз проблем, що виникають у клієнта та узгодження варіантів вирішення
-комунікація з іншими відділами компанії та формування звітності
Досягнення:
-якісне опрацьовування запитів клієнта
-вміння якісно будувати комунікацію
-вміння орієнтовтисяі на позитивний результат
-грамотне усне та письмове мовлення
-здатність швидко навчатися
- логічне мислення
- вміння працювати в команді

Операційний менеджер

Newtrex ((Сфера обслуговування, сервіс, послуги, продаж)), Київ
01.2019 – 02.2021 (2 роки 1 місяць)

Обов'язки:

- відстеження запитів клієнтів
- діагностування та збір інформації для вирішення проблеми
- організація ефективної комунікації
- контролювання процесів та результатів
- підготовка альтернативних способів вирішення запитів
- усунення проблем клієнтів
- аналіз ступеня задоволеності клієнтів
- удосконалення внутрішніх процесів
- здійснення внутрішніх операцій з метою покращення якості обслуговування
- care-calls
- створення та відстеження виконання завдань у Jira
- створення тикетів та супровід клієнтів через OTRS
- ведення щомісячної звітності

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Менеджер клієнтського відділу

Newtrex (Послуги, сервіс, підтримка), Київ

08.2014 – 12.2018 (4 роки 3 місяці)

Обов'язки:

- ведення бази клієнтів
- підтримка існуючих клієнтів
- виявлення потенційних клієнтів
- консультування по телефону
- підготовка індивідуальних пропозицій виходячи з переваг клієнтів
- робота із претензіями клієнтів

✔ Є рекомендації з даного місця роботи

Освіта

Університет туризму, економіки та права (Київ)

Спеціальність: Спеціальність "Менеджмент організацій" кваліфікація менеджер-економіст, Київ

повна вища, 09.2000 – 06.2003 (2 роки 9 місяців)

Київський технікум готельного господарства (Київ)

Спеціальність: Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах

середньо-спеціальна, 09.1991 – 02.1994 (2 роки 5 місяців)

Знання мов

Українська - Високий рівень (вільно), Російська - Високий рівень (вільно), Англійська - Середній

Додаткова інформація

Особисті якості, хобі, захоплення, навички: Професійний менеджер по роботі з клієнтами з досвідом вирішення складних завдань та надання першокласного сервісу протягом понад 8 років. Відкрита новим процесам та змінам..
Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: Реалізувати свій потенціал на 100%. Розвиток. Отримувати задоволення від роботи. Поліпшувати якість життя та підвищувати свій дохід.