

# Москаленко Ольга

## ★ МЕНЕДЖЕР ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ, 70 000 ГРН.

🔄 20 березня 📍 Місто: [Київ](#)



Вік: 41 рік

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 трафіку з сайту UAPAY
- Постановка задач в Worksection
- Обробка задач від фінансового відділу (Фінансовий моніторинг)
- 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 опрацювання запитів клієнта
- вміння якісно будувати комунікацію
- вміння орієнтуватися 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.