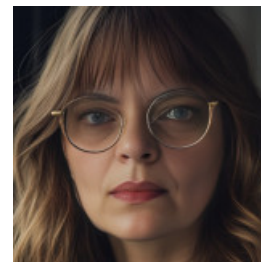


# Басова Марина



## КЛІЄНТ-СЕРВІС, КУРАТОР КУРСУ (ВІДДАЛЕНО), 20 000 ГРН.

🔄 3 листопада  
2025

📍 Місто: [Тернопіль](#)

Вік: 41 рік

Режим роботи: вільний графік роботи, віддалена робота, часткова зайнятість

Категорії: HR, управління персоналом, Наука, освіта, переклади, Реклама, маркетинг, PR

✓ Перебуваю в шлюбі    ✓ Готова до відряджень

[Увійдіть](#) або [зареєструйтеся](#) на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

### Досвід роботи

#### Клієнт-сервіс

Vemind Academy (Онлайн-освіта),

02.2025 – По теперішній час (1 рік 4 місяці)

#### Обов'язки:

##### 1. Забезпечення високого рівня сервісу, підтримка клієнтів під час навчання:

- обробка вхідних звернень на платформі навчання;
- модерація чатів навчальних програм: відповіді на питання, порядок в чаті, інформаційні повідомлення, контент-пости, створення контент-плану для курсів;
- модерація повідомлень у соціальних мережах;
- вирішення конфліктних ситуацій з учасниками: негатив, повернення;
- відповіді на організаційні питання учасників: у особистому кабінеті, у чатах курсу;
- підтримка мотивації учасників, стимулювання активної участі та зацікавленості;

##### 2. Організація та керування процесом навчання клієнта:

- створення та наповнення курсів на навчальній платформі, формування розкладів, створення чатів та чат-ботів;
- комунікація з учнями, які не розпочали навчання вчасно та допомога у приєднанні до навчання;
- додавання учнів до чатів, якщо це передбачено пакетом навчання;
- продовження курсу в індивідуальному порядку клієнтам по запиті (у випадку хвороб, форсмажорів);
- щотижнево: контроль доходимості та успішності по курсах, комунікація з учнями, що відстають у навчанні;
- щотижнево: моніторинг анкет зворотного зв'язку, комунікація з учнями, які залишили низькі оцінки, внесення пропозицій стосовно покращення навчання згідно зібраних відповідей
- оформлення сертифікатів учням, які закінчили навчання.
- анонси і інформування учасників у чатах

### 3. Повернення коштів.

- комунікація та пропозиції на заміну курсу;
- збір карт для повернення коштів;
- заповнення таблиці повернення коштів;
- повідомлення відповідального за повернення коштів та контроль їх повернення;
- закриття доступу та видалення з чатів тих, хто внесений у таблицю повернень

### 4. Збір відгуків та публікація їх в чаті.

### 5. Обробка запитів від клієнтів, які надходять від спікера в чаті комунікацій.

### 6. Формування графіку консультацій та ефірів спікера, створення форм для ефірів та збір питань до онлайн-сесій.

### 7. Комунікація та співпраця з іншими відділами компанії.

### 8. Створення контенту для навчальних чатів (контент-план, нескладні зображення, тексти публікацій).

## Менеджер служби підтримки

Онлайн-школа Марини Бурмаки (Онлайн-освіта),  
02.2024 – 12.2024 (9 місяців)

### Обов'язки:

#### 1. Забезпечення високого рівня сервісу, підтримка клієнтів під час навчання:

- обробка вхідних звернень на платформі навчання;
- модерація чатів навчальних програм: відповіді на питання, порядок в чаті, інформаційні повідомлення, контент-пости, створення контент-плану для курсів;
- вирішення конфліктних ситуацій з учасниками: негатив, повернення;
- відповіді на організаційні питання учасників: у особистому кабінеті, у чатах курсу;
- підтримка мотивації учасників, стимулювання активної участі та зацікавленості;

#### 2. Організація та керування процесом навчання клієнта:

- створення та наповнення курсів на навчальній платформі, формування розкладів, створення чатів та чат-ботів;
- комунікація з учнями, які не розпочали навчання вчасно та допомога у приєднанні до навчання;
- додавання учнів до чатів, якщо це передбачено пакетом навчання;
- продовження курсу в індивідуальному порядку клієнтам по запиті (у випадку хвороб, форсмажорів);
- щотижнево: контроль доходимості та успішності по курсах, комунікація з учнями, що відстають у навчанні;
- щотижнево: моніторинг анкет зворотного зв'язку, комунікація з учнями, які залишили низькі оцінки, внесення пропозицій стосовно покращення навчання згідно зібраних відповідей
- оформлення сертифікатів учням, які закінчили навчання.
- анонси і інформування учасників у чатах

### 3. Повернення коштів.

- комунікація та пропозиції на заміну курсу;
- збір карт для повернення коштів;
- заповнення таблиці повернення коштів;
- повідомлення відповідального за повернення коштів та контроль їх повернення;

- закриття доступу та видалення з чатів тих, хто внесений у таблицю повернень

4. Збір відгуків та публікація їх в чаті.

5. Обробка запитів від клієнтів, які надходять від спікера в чаті комунікацій.

6. Формування графіку консультацій та ефірів спікера, створення форм для ефірів та збір питань до онлайн-сесій.

7. Комунікація та співпраця з іншими відділами компанії.

8. Створення контенту для навчальних чатів (контент-план, нескладні зображення, тексти публікацій).

## Освіта

### СумДУ (Суми)

Спеціальність: Інженерний, Технологія машинобудування  
повна вища, 09.1999 – 07.2006 (6 років 9 місяців)

### Машинобудівний коледж (Суми)

Спеціальність: Обробка матеріалів на верстатах та автоматичних лініях з числовим програмним управлінням

середньо-спеціальна, 09.1999 – 07.2023 (23 роки 9 місяців)

## Додаткова освіта

- Ешь. Пиши. Богатей., 2021
- Любовь и тексты, 2021
- Мастер копирайтинга, 2020
- Genius, Project manager, 2022
- Genius, SMM, 2022
- Genius, Копірайтинг, 2022

## Знання мов

Англійська - Середній, Українська - Професійний (експерт), Російська - Професійний (експерт), Польська - Початковий

## Додаткова інформація

Знання комп'ютера, програм: MS Office, 1С+ Предприятие

Мета пошуку роботи, побажання до місця роботи: Шукаю віддалену роботу з частковою занятістю і наявністю вихідних