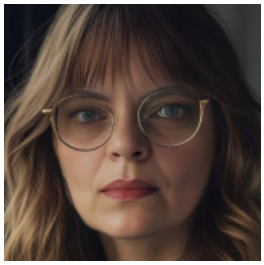
Басова Марина



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

3 листопада 2025 Місто: Тернопіль

Вік: 42 роки
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

Bemind Academy (Онлайн-освіта),
02.2025 – По теперішній час (1 рік 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;
- 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 запиту (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

Олнайн-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 запиту (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 занятністю і наявністю вихідних